

Patientenkät kommunal primärvård

– resultat för 12 kommuner i Göteborgsregionen 2023

Theresa Larsen & Miriam Hansen, FoU i Väst

Tack!

Först och främst vill vi rikta ett stort tack till alla patienter som tog sig tid att svara på enkäten. Tack också till alla anhöriga som hjälpte till. Utan er hade det inte blivit någon resultatrapport!

Enkätundersökningen hade inte heller varit möjlig utan stöd och hjälp från sjuksköterskor, verksamhetsutvecklare och andra personer i kommunerna som bistått med att ta fram adresser till patienter och skicka ut enkäter och påminnelser. Stort tack!

Theresa Larsen och Miriam Hansen

Göteborg i januari 2024

Enkätundersökningen

- Målgruppen för enkäten var personer 18 år eller äldre i ordinärt boende som var inskrivna i den kommunala primärvården den 15 oktober 2023 i kommunerna Ale, Alingsås, Göteborg, Härryda, Kungälv, Lerum, Lilla Edet, Mölndal, Partille, Stenungsund, Tjörn och Öckerö (samtliga Göteborgsregionens kommuner utom Kungsbacka).
- I Alingsås, Göteborg, Kungälv och Mölndal skickades enkäten ut till ett slumpmässigt urval patienter. I övriga kommuner skickades enkäten till alla inskrivna patienter.
- Kommunerna skickade ut enkäten, tillsammans med frankerat svarskuvert, under perioden 26 oktober – 3 november, förutom Kungälv som skickade ut enkäten under perioden 23 – 27 november. Enkäten var även möjlig att besvara digitalt via en tryckt QR-kod på pappersenkäten.
- En påminnelse skickades ut till alla patienter som inte svarat den 23 november 2023, förutom till patienter i Kungälv som inte fick någon påminnelse. Enkäter som inkom till och med den 15 januari 2024 ingår i resultatet.
- Enkätundersökningen ingår som en del i en större studie om personcentrering i kommunal vård och omsorg. Studien är godkänd av etikprövningsmyndigheten (Dnr. 2023-04968-01 samt 2023-04968-02).
- Delar av enkätresultatet redovisas även i Göteborgsregionens nyckeltalsrapport om god och nära kommunal primärvård (publiceras våren 2024).

Enkätens utformning

Patientenkäten bestod av två delar:

1. en svensk översättning av mätinstrumentet PERCCI^{1, 2} samt en övergripande fråga om hur nöjd man är sammantaget med hemsjukvården.
2. bakgrundsfrågor om:
 - ålder
 - kön
 - allmänt hälsotillstånd
 - besvär av oro eller ångest
 - om patienten bor ensam eller tillsammans med annan vuxen
 - om patienten har insatser från hemtjänsten
 - hur ofta patienten har insatser i hemmet
 - hur länge patienten haft hemsjukvård
 - om någon annan än patienten bistod med att besvara enkäten

¹ Wilberforce, M., Challis, D., Davies, L., Kelly, M. P., & Roberts, C. (2018). The preliminary measurement properties of the person-centred community care inventory (PERCCI). *Quality of Life Research*. 27(10):2745–2756.

² Larsen, T. & Lydahl, D. (2022) *Hur personcentrerad är kommunal hälso- och sjukvård? Patienters och sjuksköterskors upplevelser*. FoU i Väst, Göteborgsregionen.

Urval och svarsfrekvenser

- Enkäten skickades ut till sammanlagt 3 107 patienter i de tolv deltagande kommunerna.
- Totalt besvarade 1 438 personer enkäten, varav 114 personer digitalt.
- Efter borträkning av personer som avlidit under enkätperioden och personer som av annan anledning visade sig inte tillhöra målgruppen, är svarsfrekvensen 48 procent.
- Svarsfrekvensen varierar mellan 42 procent (Lilla Edet) och 54 procent (Härryda), se tabell på nästa sida.

Antal personer som fått patientenkäten för kommunal hälso- och sjukvård samt svarsfrekvenser 2023 och 2022

Kommun	2023			2022		
	Utskickade enkäter*	Antal svar	Svarsfrekvens i procent	Utskickade enkäter*	Antal svar	Svarsfrekvens i procent
Ale	168	77	46	231	112	49
Alingsås	285	139	49	328	161	43
Göteborg	633	309	49	352	150	43
Härryda	177	95	54	173	94	54
Kungälv	300	151	50	295	128	43
Lerum	286	129	45	255	144	57
Lilla Edet	118	50	42	143	84	59
Mölnadal	294	129	44	**		
Partille	298	133	45	299	136	46
Stenungsund	171	88	51	167	58	35
Tjörn	147	66	45	149	39	26
Öckerö	121	63	52	102	59	58
Totalt	2 998	1 438	48	2 494	1 171	47

Kommentar:

Svarsfrekvensen på enkäten ligger ungefär i nivå med andra patientundersökningar som genomförs på nationell nivå. Svarsfrekvensen på 2023 års undersökning "Vad tycker äldre om äldreomsorgen?" var 58 procent för de med hemtjänst och 45 procent för de på särskilt boende. Svarsfrekvensen från den senaste nationella patientenkäten för primärvård var 42 procent, för öppen specialistvård 52 procent och för öppen psykiatri 32 procent.

* Avlidna och personer som visade sig inte ha varit inskrivna i den kommunala hälso- och sjukvården den 15 oktober 2023 respektive 15 september 2022 och därför inte borde ha ingått i urvalet har strukits, totalt 109 personer 2023 samt 86 personer 2022.

** Kommunen genomförde inte undersökningen detta år.

Bortfallsanalys

- Något fler kvinnor än män har besvarat enkäten (se tabell på nästa sida).
- Svarsfrekvensen är högre bland de som är 65 år eller äldre och lägre bland de som är 18–64 år (se tabell på nästa sida).
- Av de som besvarade enkäten uppgav 72 procent att de utöver hemsjukvård också har hemtjänst. Av alla patienter som någon gång under 2022 var mottagare av kommunal primärvård i Västra Götalands läns kommuner hade 82 procent också insatser från socialtjänsten, till exempel hemtjänst. I Socialstyrelsens statistik ingår personer som bor på särskilt boende i gruppen som har insatser från socialtjänsten. Den gruppen ingick däremot inte i målgruppen för enkätundersökningen. Det är därför svårt att uttala sig om andelen som svarat på enkäten är lika stor bland de som har eller inte har insatser från socialtjänsten.

Svarsgruppens köns- och åldersprofil jämfört med enkätens målgrupp

Till vänster i tabellen visas hur stor andel av svarsgruppen respektive målgruppen för enkäten som utgörs av kvinnor respektive män samt åldersfördelningen i svarsgruppen respektive målgruppen. Längst till höger redovisas storlekskillnaden (mätt i procentenheter) mellan svarsgruppen och enkätens målgrupp.

	Svarsgruppen, procentandel	Enkätens målgrupp, procentandel*	Differens (procentenheter)
Kvinnor	59,5	58,0	+1,5
Män	40,5	42,0	-1,5
18-64 år	9	18**	-9
65-79 år	30	26	+4
80- år	60	56	+4

* Enkätens målgrupp baseras på Socialstyrelsens statistik från år 2022 om personer som någon gång under året mottagit en åtgärd i kommunal hälso- och sjukvård i de kommuner som ingick i enkätundersökningen.

** I Socialstyrelsens publicerade statistik över personer som mottagit insatser i kommunal hälso- och sjukvård särredovisas inte personer i åldrarna 18-64 år. Data finns bara för gruppen 0-64 år. Ytterst få personer under 18 år mottar dock sådana insatser varför andelen personer 18-64 år respektive 0-64 år i praktiken är ungefär lika stora.

Resultatens representativitet

- Svansfrekvensen för enkäten är 48 procent. Det är sannolikt att svansfrekvensen är lägre bland de mest sjuka patienterna. Eftersom personer som skattar sin hälsa som sämre brukar vara mindre nöjda med vården är det rimligt att anta att resultatet från enkäten något överskattar patienters nöjdhet. Det är också sannolikt att personer med kognitiva funktionsnedsättningar besvarat enkäten i lägre utsträckning än andra. Inget talar dock för att bortfallet skiljer sig åt mellan kommunerna, varför resultaten bör vara jämförbara mellan kommuner.
- Svansfrekvensen bland de äldre patienterna är högre än för de yngre. Andra undersökningar pekar på att äldre brukar vara mer nöjda med vården än yngre. Det är därför möjligt att resultatet från enkäten något överskattar patienters nöjdhet. I denna undersökning ses dock inga signifikanta skillnader mellan hur yngre och äldre patienter svarat.

Om jämförelser mellan 2023 och 2022 års resultat

- Hur jämförbara resultaten är för Göteborgsregionens kommuner som helhet, påverkas av att Mölndal inte genomförde enkäten 2022.
- I 2022 års undersökning var svarsfrekvensen endast 26 procent i Tjörns kommun och 35 procent i Stenungsunds kommun vilket delvis kan förklaras av att rutinerna för distribution av enkäten inte följdes där. Förändringar i resultatet på GR-nivå mellan år 2023 och 2022 skulle därför delvis kunna bero på att det inte är exakt samma kommuner som ingick i undersökningarna och att respondenterna i vissa kommuner inte var representativa för målgruppen.
- Den som vill jämföra resultatet mellan år 2023 och 2022 för enskilda kommuner hänvisas till den Excelbilaga som finns på [Göteborgsregionens webbplats om Nära vård](#).

Resultat från undersökningen

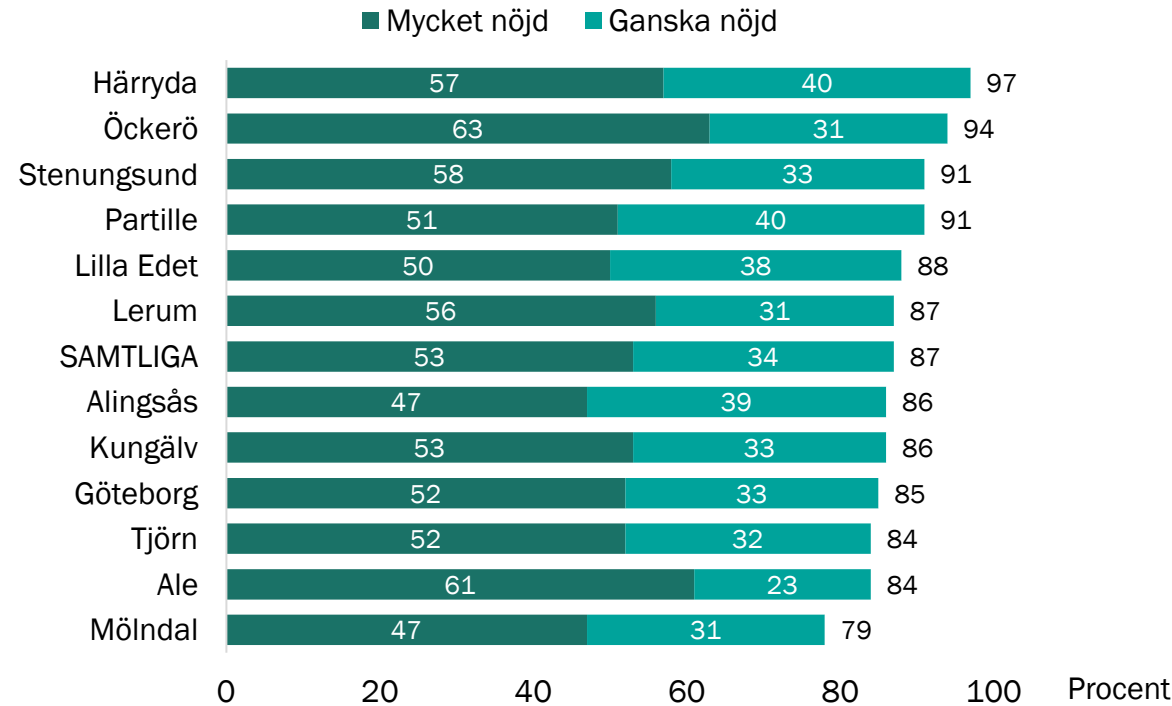
- 87 procent av respondenterna svarade att de var ganska eller mycket nöjda med den kommunala primärvården (2022: 86 procent). Andelen respondenter som svarade att de var *mycket nöjda* 2023 var fyra procentenheter större än 2022: 53 mot 49 procent.
- Mest nöjda är patienterna i Härryda. Minst nöjda är patienterna i Mölndal.
- Den genomsnittliga nivån för hur personcentrerad patienter upplever den kommunala primärvården uppgick till 40,0 mätt med PERCCI år 2023. Skalan går från 12 till 48 där högre värden innebär en mer personcentrerad vård. 2022 års medelvärde var 39,6.
- Högst värde i 2023 års undersökning hade Härryda med 41,9 poäng. Lägst värde hade Tjörn med 38,4 poäng.
- Flest respondenter instämde i påståendet "personalen bemöter mig med vänlighet, som om jag betyder något för dem" av alla påståenden som ingår i PERCCI (92 procent svarade "ofta" eller "alltid").
- Lägst andel respondenter instämde i påståendet "personalen hjälper mig att samordna min vård och mina vårdkontakter" av alla påståenden som ingår i PERCCI (73 procent svarade ibland, aldrig eller sällan).

Sambandsanalyser och slutsatser

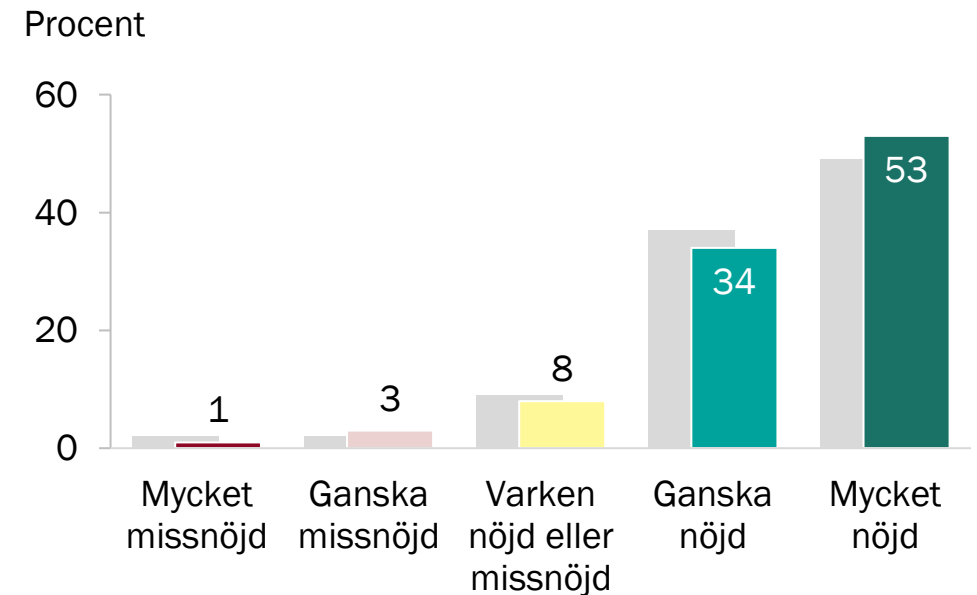
- Det finns ett signifikant starkt samband mellan resultatet av PERCCI och hur nöjd man är totalt sett med hemsjukvården ($p < 0.001$, $r = 0.69$). Ju nöjdare patienten är med hemsjukvården, desto mer personcentrerad uppfattar de vården enligt PERCCI.
- Det finns ett signifikant svagt negativt samband mellan resultatet av PERCCI och upplevd hälsa ($p < 0.001$, $r = -0.17$) liksom upplevd oro eller ångest ($p < 0.001$, $r = -0.17$). Ju sämre patienter upplever sin hälsa, desto mindre personcentrerad uppfattar de den kommunala primärvården mätt med PERCCI. Samma resultat ses för upplevelse av oro och ångest.
- Det finns ett signifikant svagt negativt samband mellan resultatet av PERCCI och om man också har insatser från hemtjänsten ($p < 0.001$, $r = -0.12$). Det finns också ett signifikant svagt negativt samband mellan resultatet av PERCCI och om man bor tillsammans med en annan vuxen ($p < 0.01$, $r = -0.09$). Personer som utöver hemsjukvård också har hemtjänst uppfattar vården som mindre personcentrerad mätt med PERCCI än personer som bara har hemsjukvård. Det samma gäller personer som är ensamboende. Resultatet kvarstår dock inte vid kontroll för upplevd oro och ångest eller hälsa.
- Det finns inga samband mellan hur personcentrerad patienterna uppfattar att den kommunala primärvården är mätt med PERCCI 2023 och 1) kön, 2) ålder, 3) hur länge man haft insatser från hemsjukvården, 4) hur ofta man får insatser i hemmet eller 5) om man hade hjälp av någon att besvara enkäten.

Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med hemsjukvården?

Andel som svarat ”ganska nöjd” eller ”mycket nöjd”

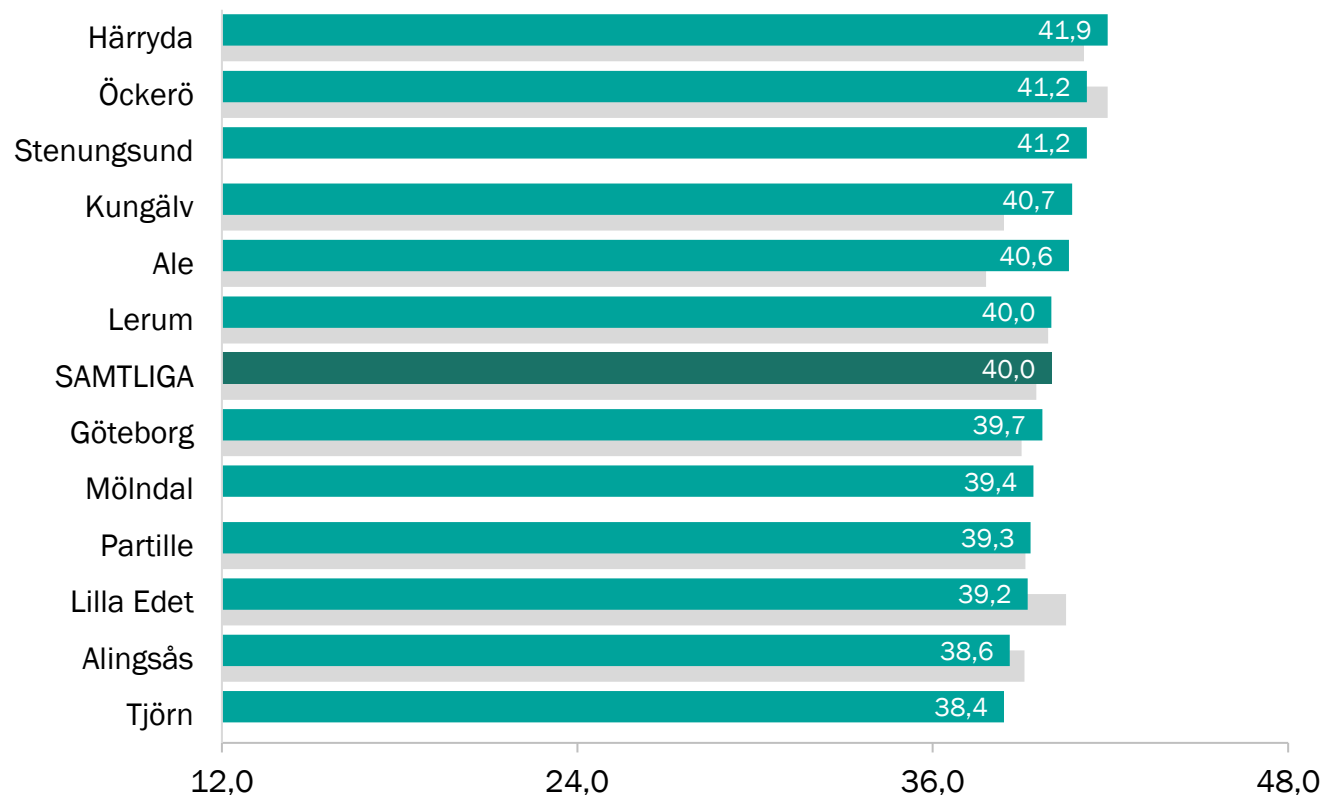


Svarsfördelning 2023 jämfört med 2022 (skuggade staplar)



Hur personcentrerad upplever patienter 18 år eller äldre bosatta i ordinärt boende att kommunal primärvård är? (enligt PERCCI*)

2023 jämfört med 2022 (skuggade staplar)

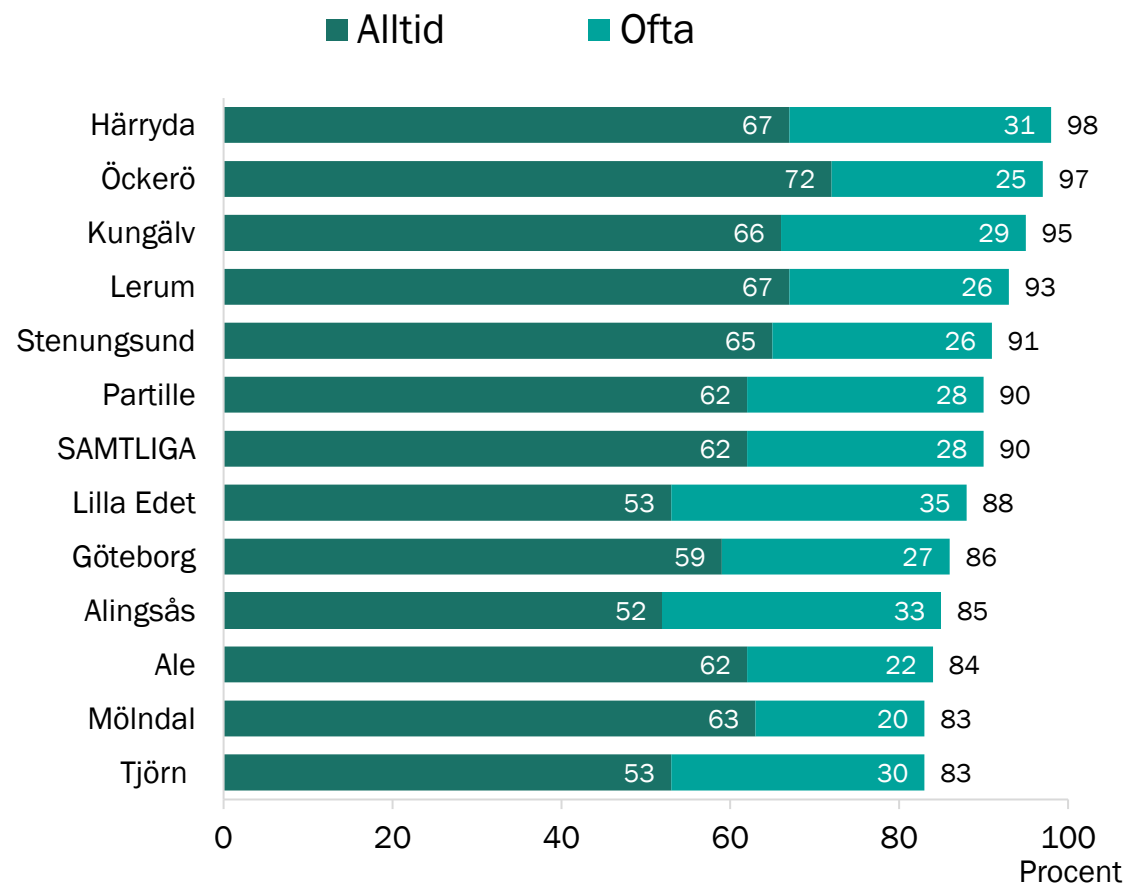


Kommentar:

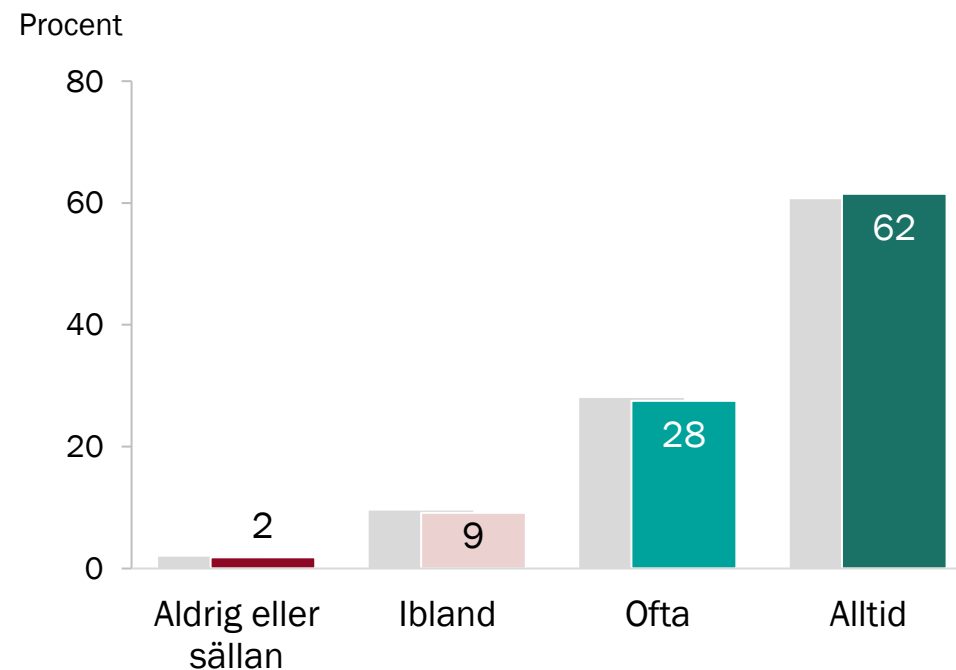
Resultat från respondenter i Stenungsunds och Tjörns kommuner redovisas inte separat för 2022 på grund av låg svarsfrekvens. Deras svar ingår dock i SAMTLIGA (alla Göteborgsregionens medlemskommuner utom Kungsbacka och Mölndal).

*PERCCI syftar till att mäta i vilken utsträckning äldre personer som bor hemma upplever att vården och omsorgen är personcentrerad. PERCCI består av 12 frågor. Varje påstående ger mellan 1 och 4 poäng. Ett totalvärde beräknas (12-48 poäng). Högre poäng indikerar högre grad av personcentrering.

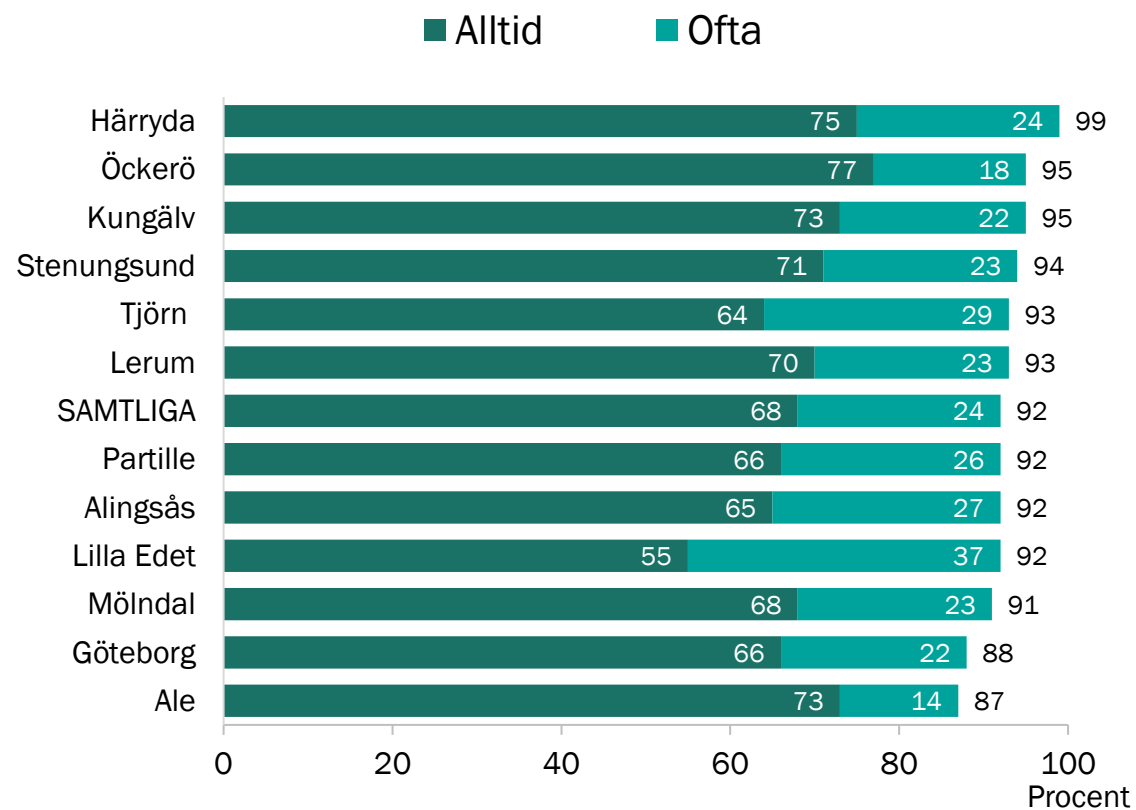
1. "Personalen tar det jag säger på allvar".



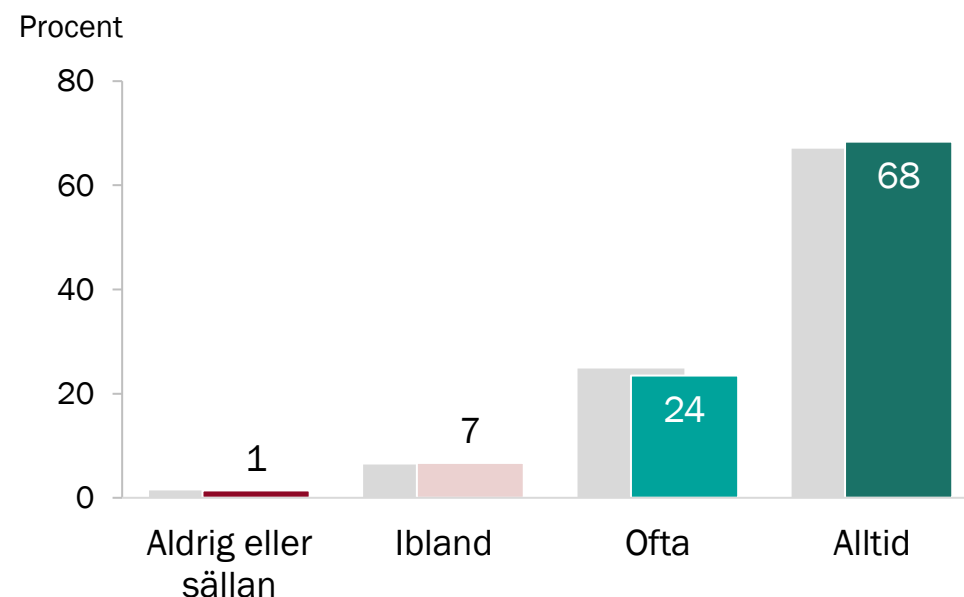
Svarsfördelning 2023 jämfört med 2022 (skuggade staplar)



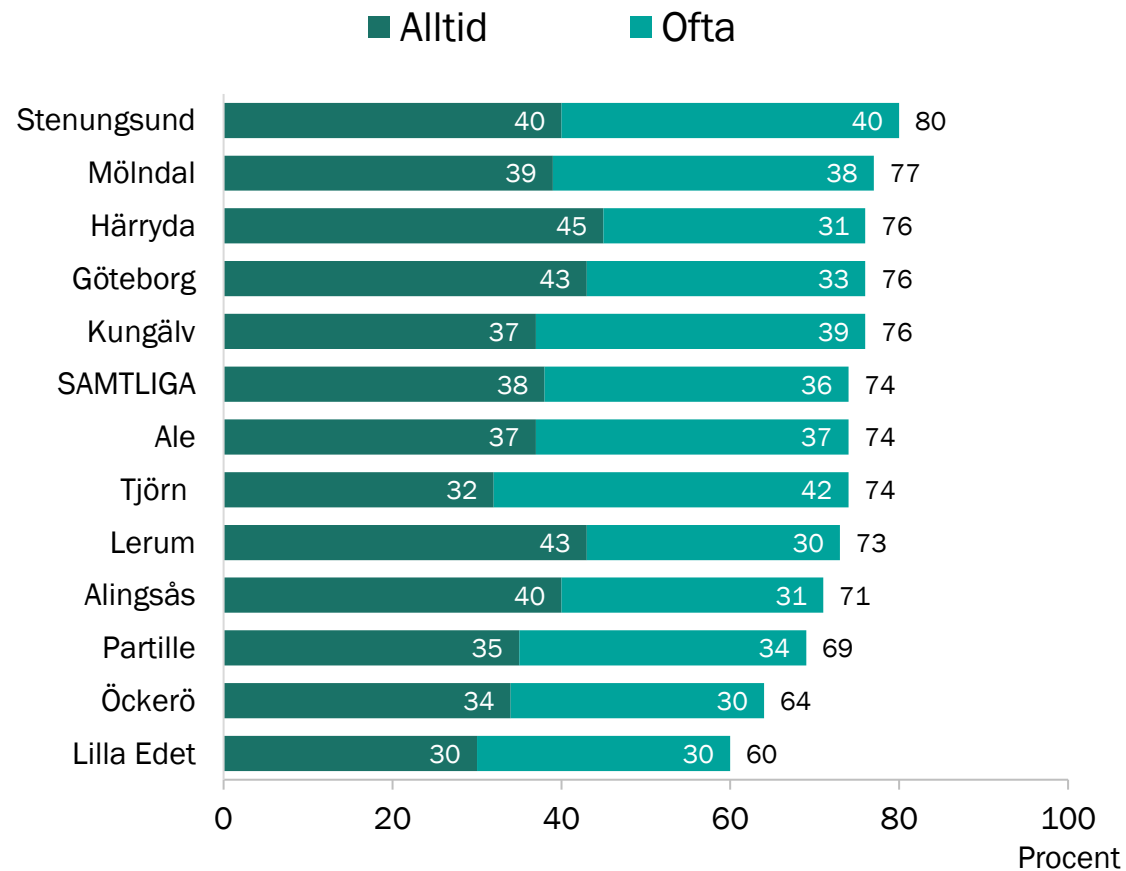
2. "Personalen bemöter mig med vänlighet, som om jag betyder något för dem".



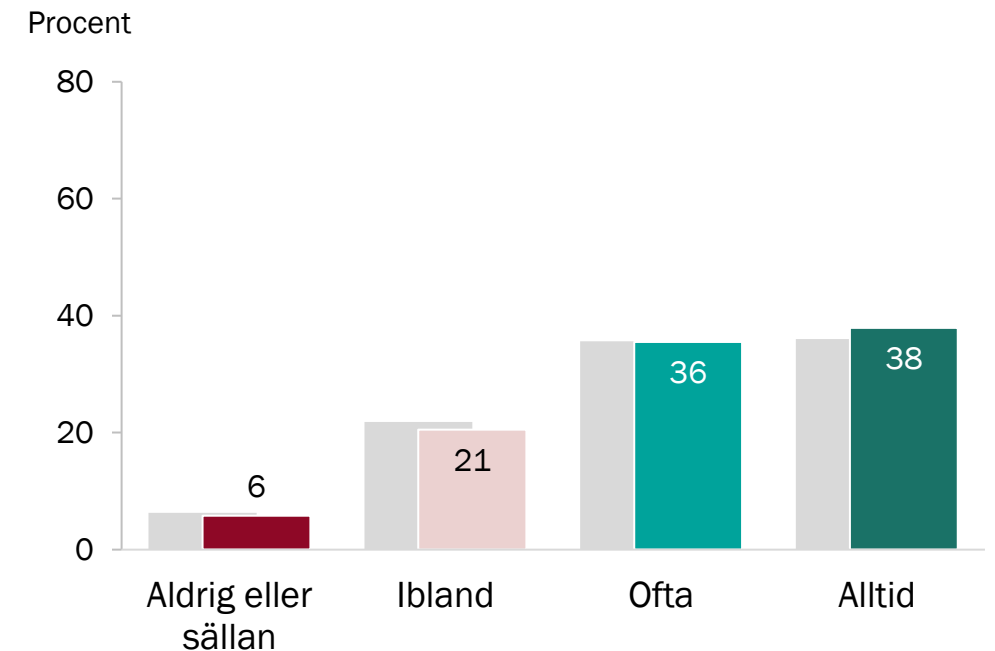
Svarsfördelning 2023 jämfört med 2022 (skuggade staplar)



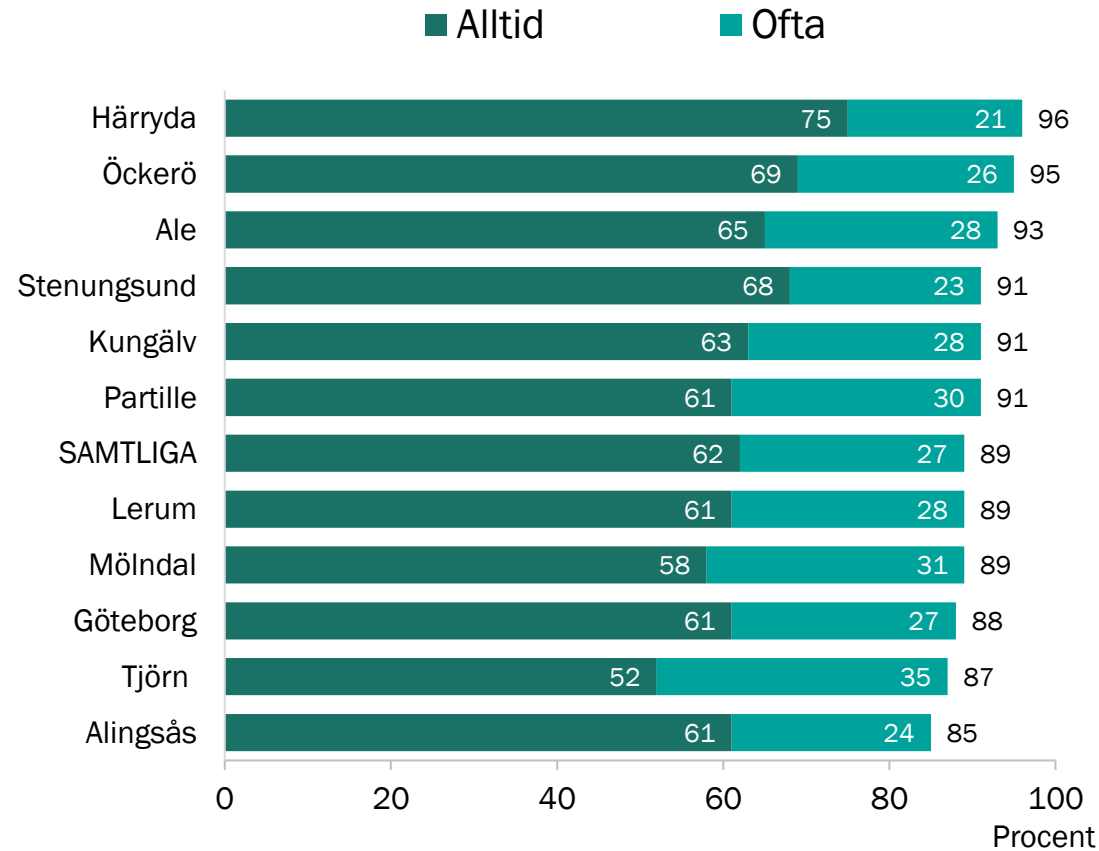
3. "Personalen märker när jag har bättre och sämre dagar".



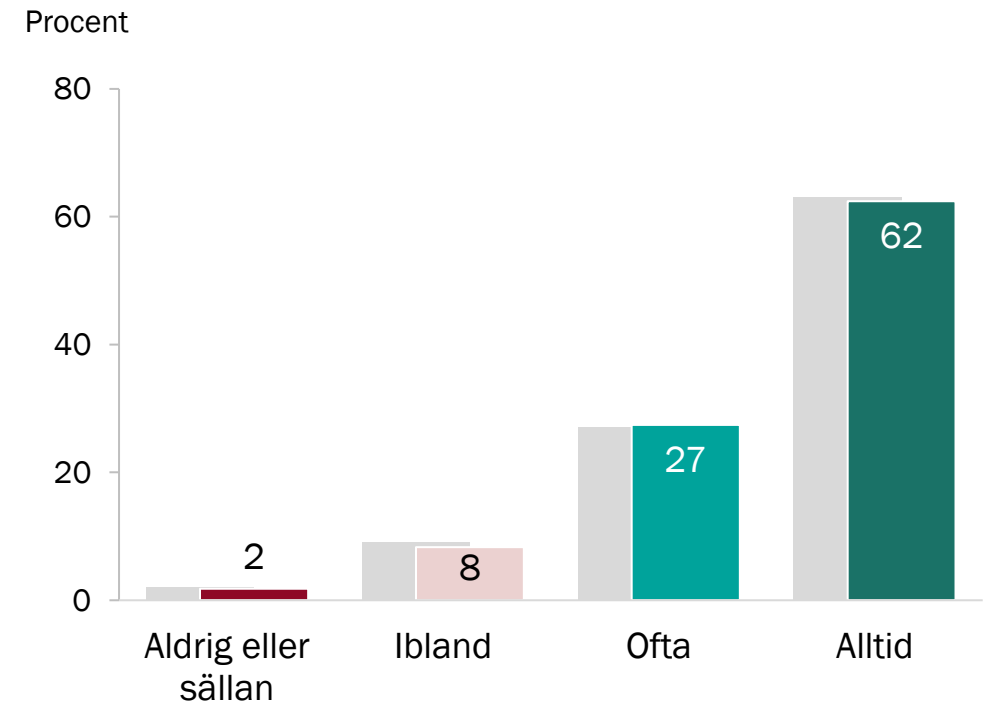
Svarsfördelning 2023 jämfört med 2022 (skuggade staplar)



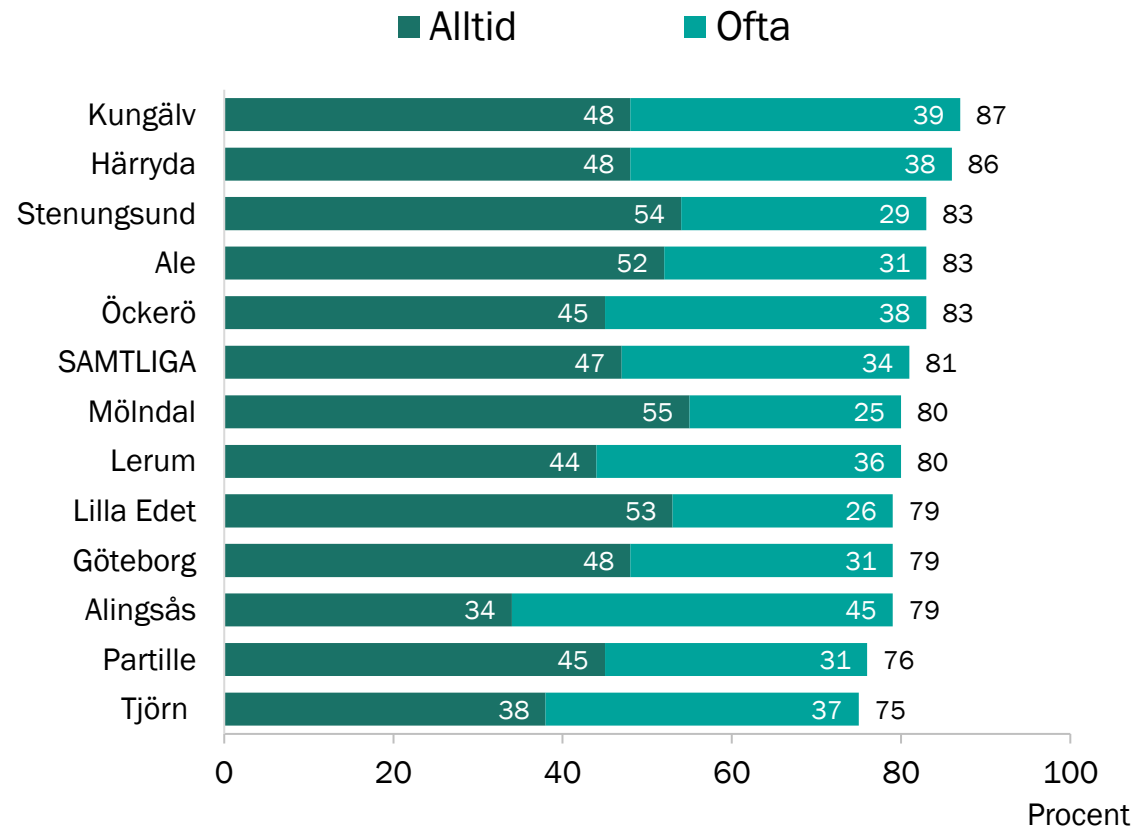
4. "Jag har förtroende för personalen".



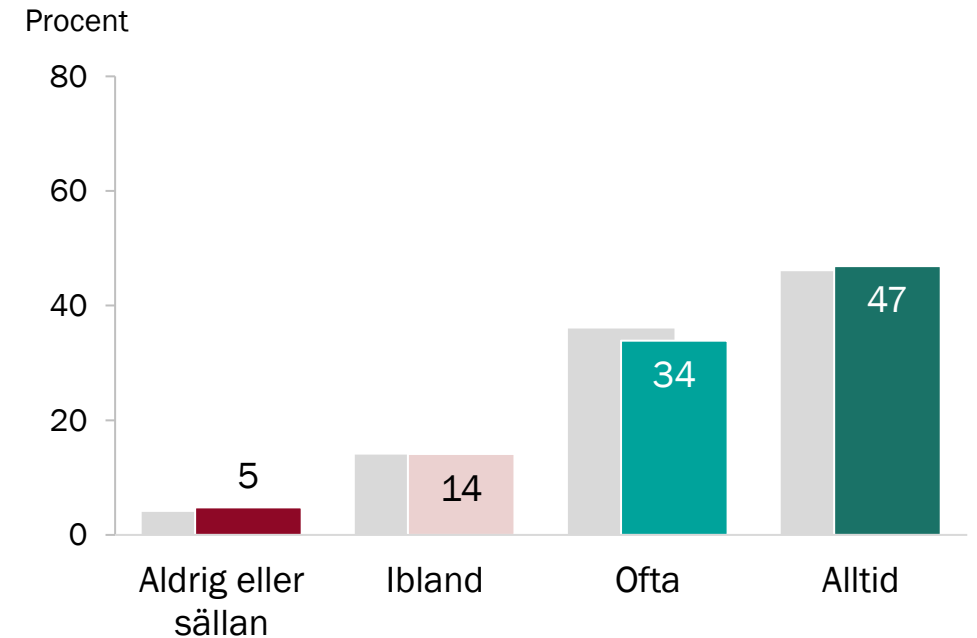
Svarsfördelning 2023 jämfört med 2022 (skuggade staplar)



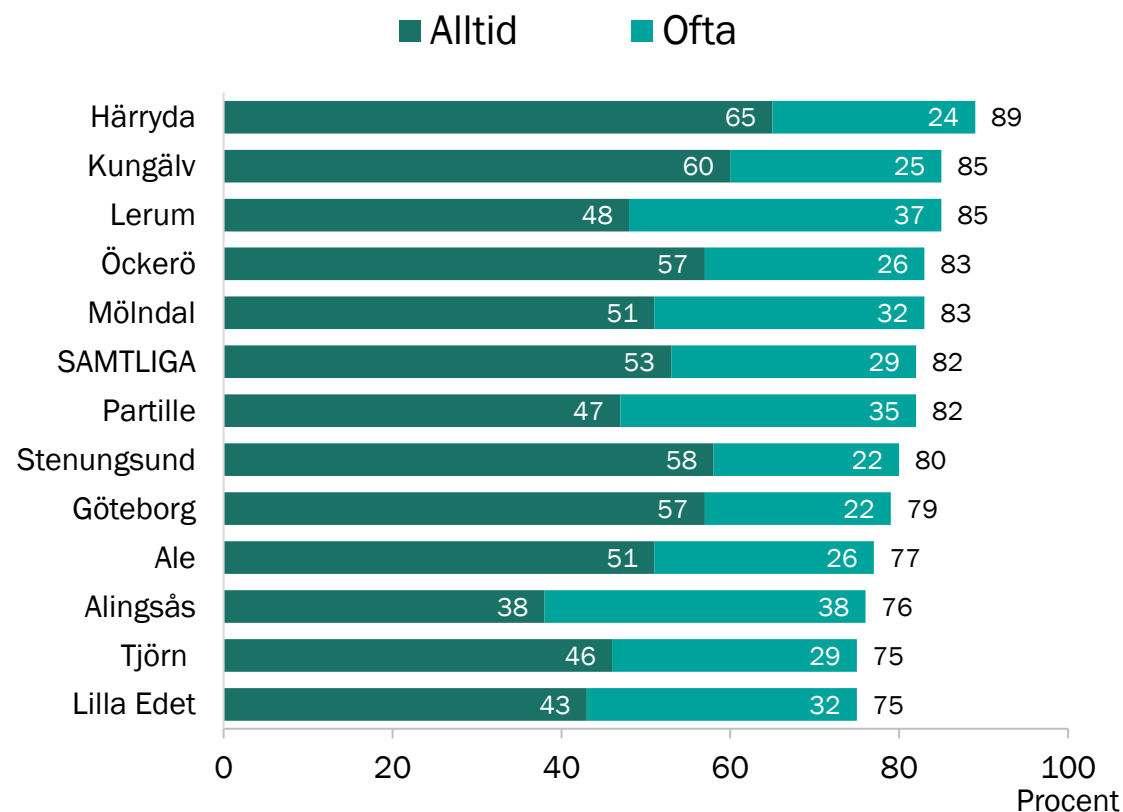
5. "Personalen förstår vilka områden i livet jag behöver hjälp med".



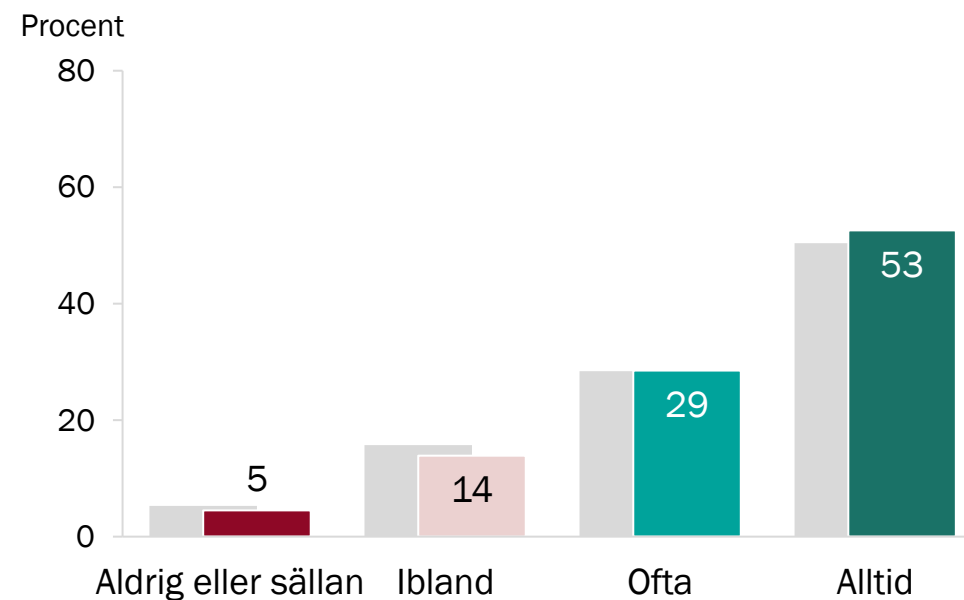
Svarsfördelning 2023 jämfört Med 2022 (skuggade staplar)



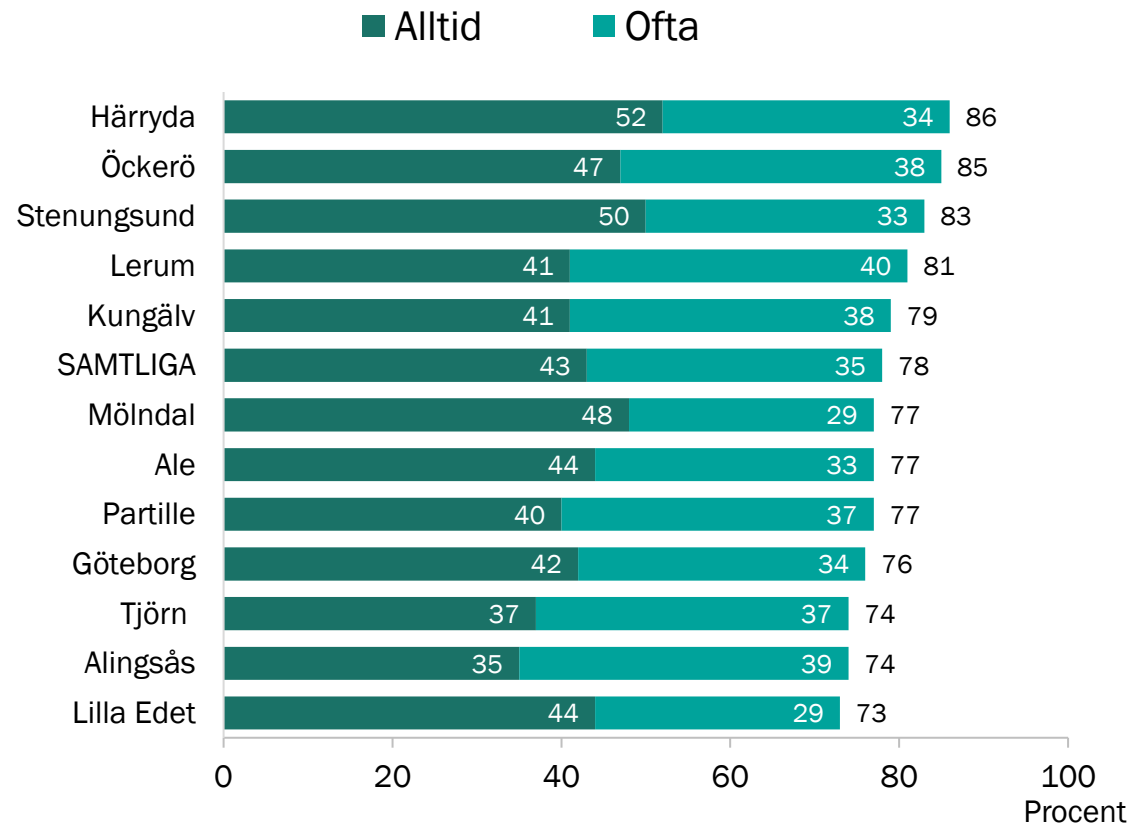
6. "Jag får tillräckligt med tid för att säga det jag vill säga till personalen om min hälsa och min behandling".



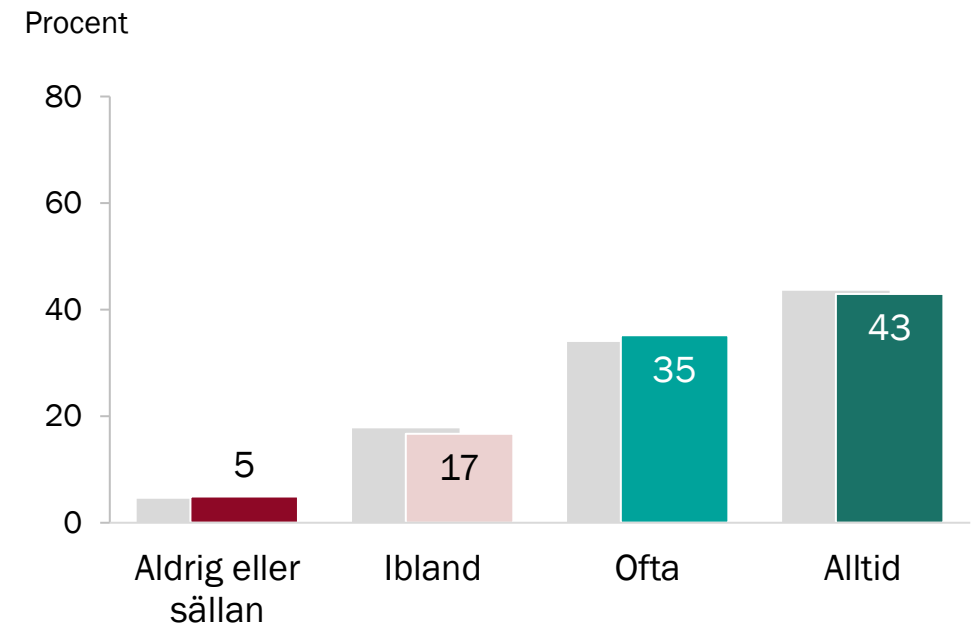
Svarsfördelning 2023 jämfört med 2022 (skuggade staplar)



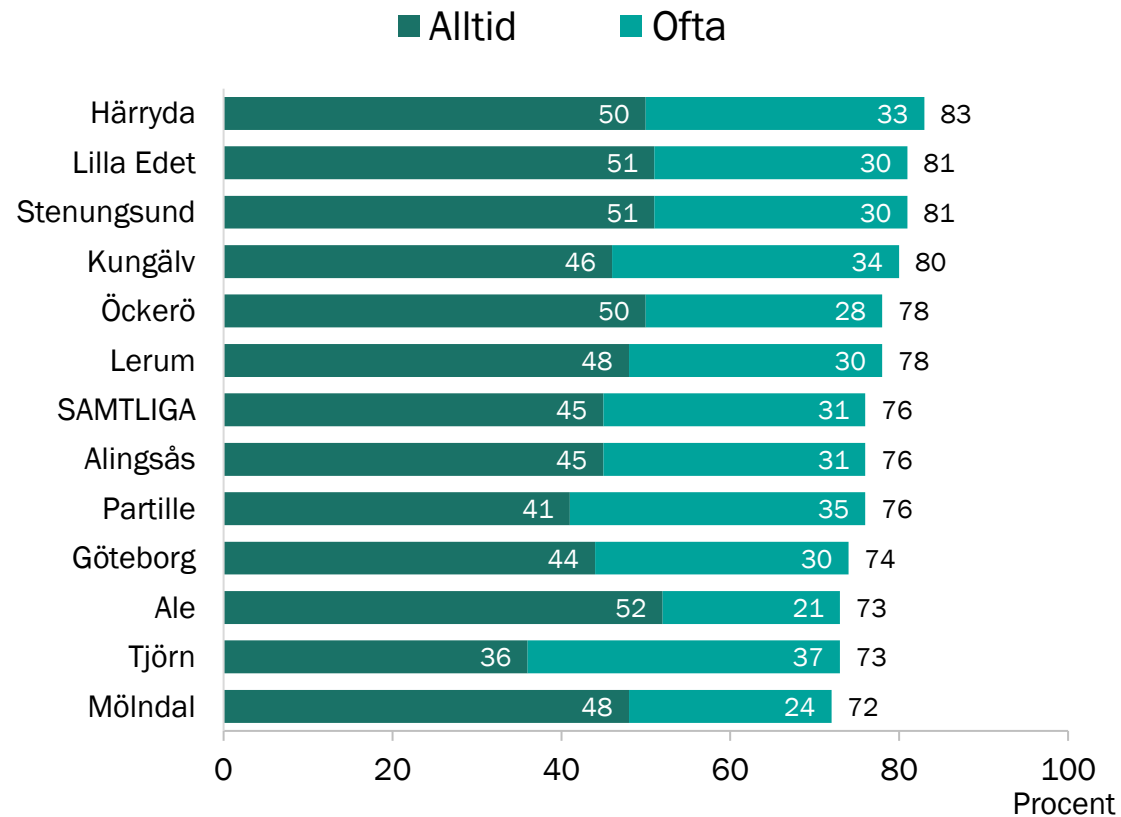
7. "Den vård och det stöd som jag får hjälper mig att vara optimistisk kring det som jag fortfarande kan göra".



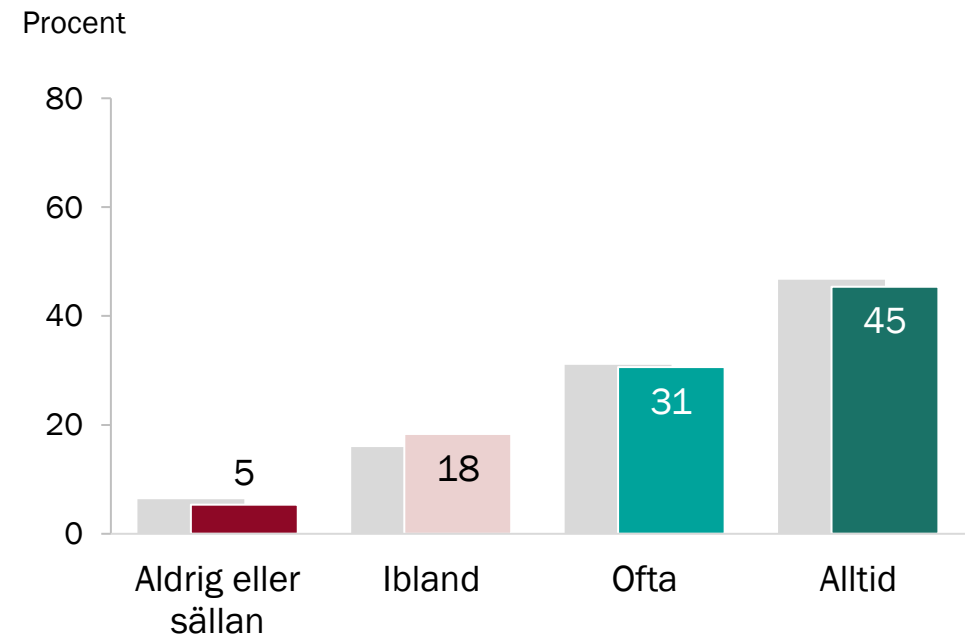
Svarsfördelning 2023 jämfört med 2022 (skuggade staplar)



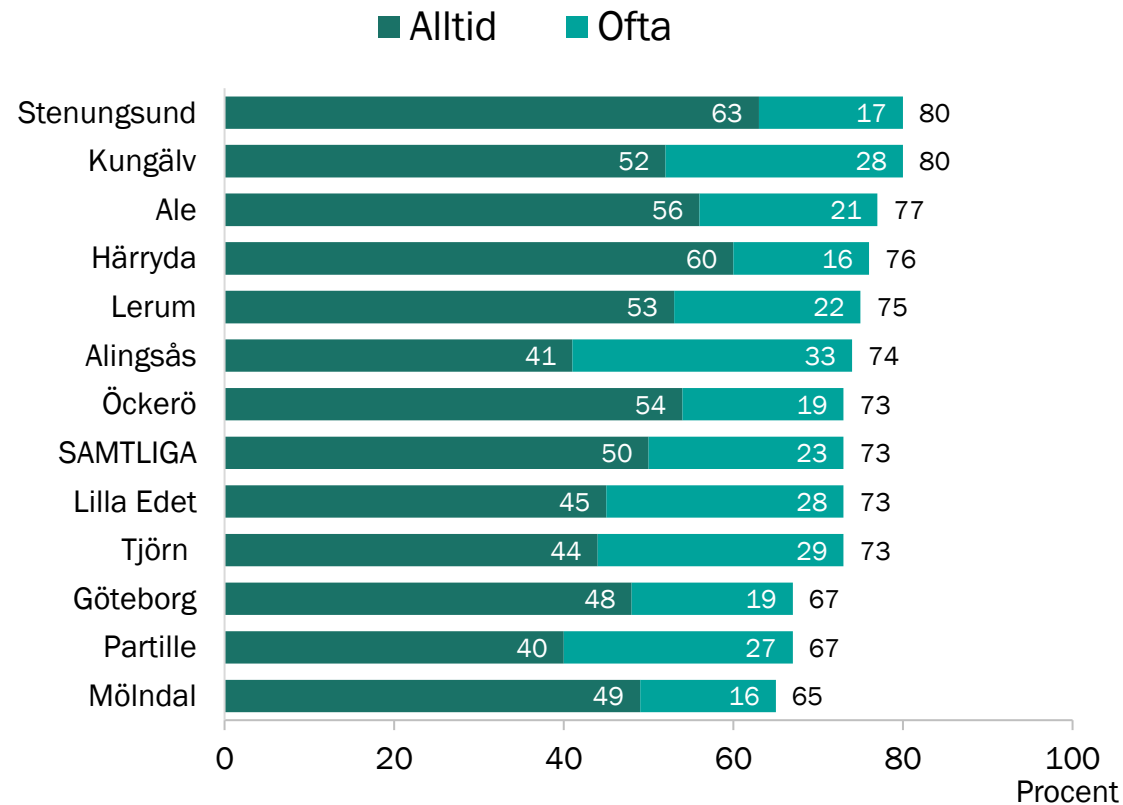
8. "Jag har något att säga till om i beslut som fattas om min vård".



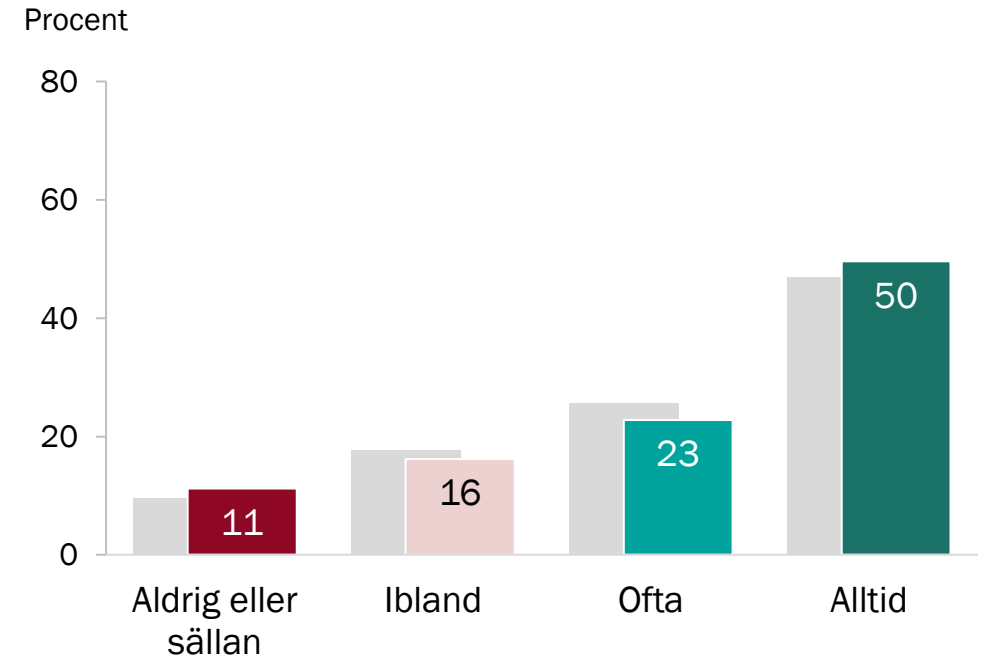
Svarsfördelning 2023 jämfört med 2022 (skuggade staplar)



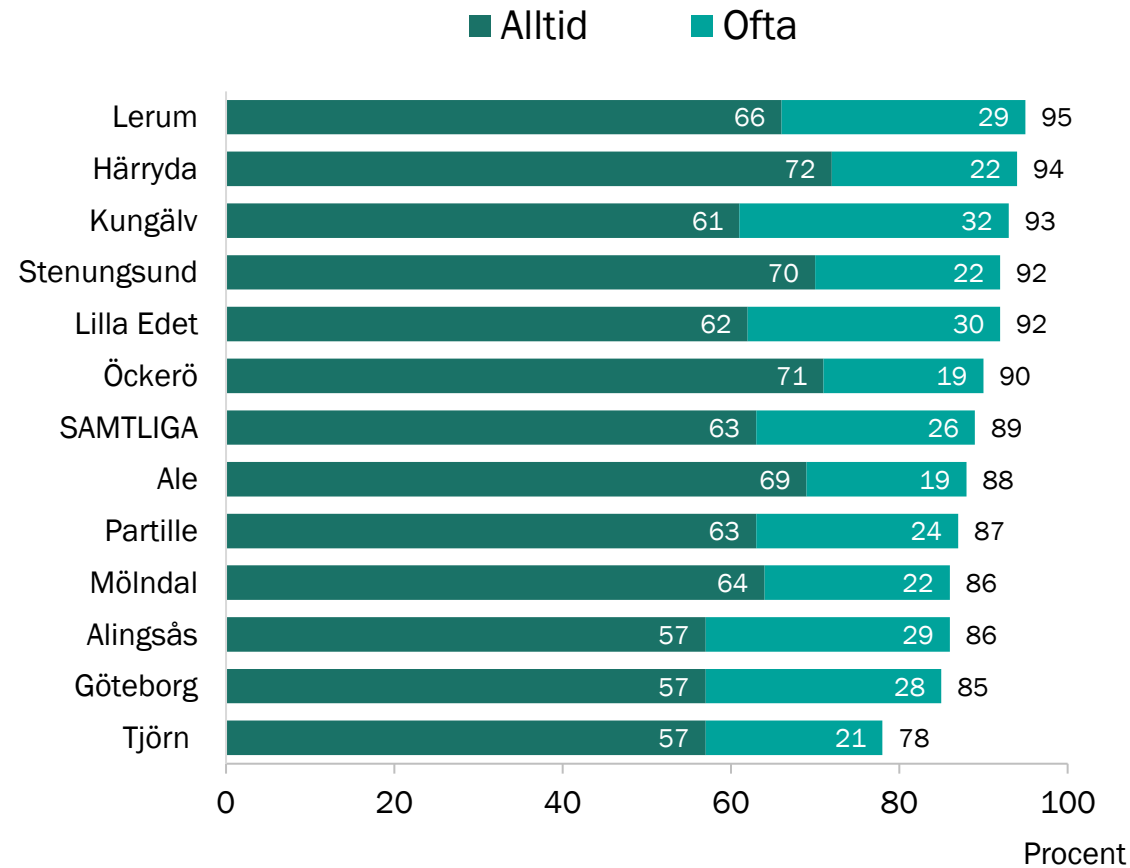
9. "Personalen hjälper mig att samordna min vård och mina vårdkontakter".



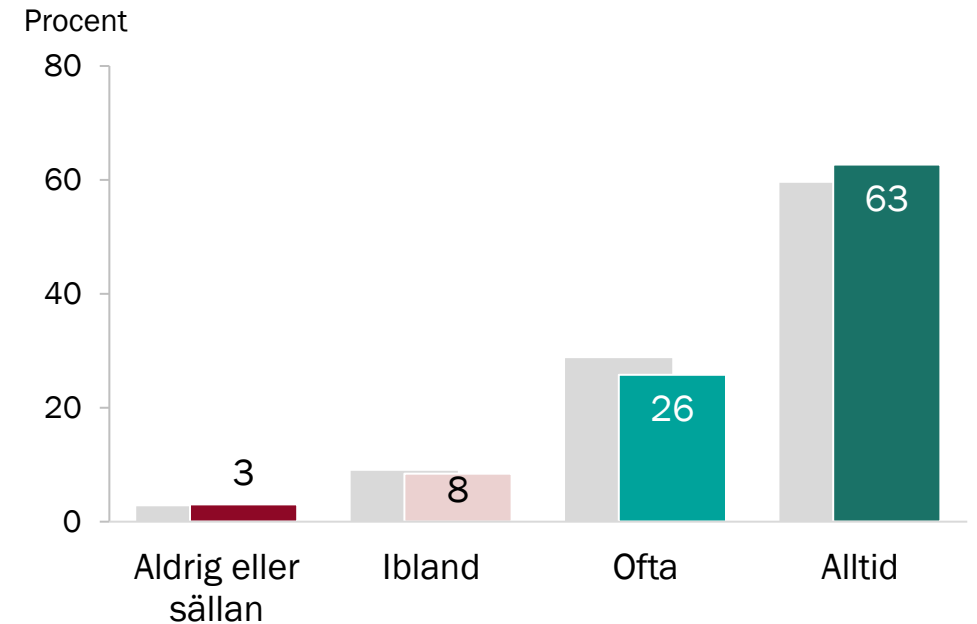
Svarsfördelning 2023 jämfört med 2022 (skuggade staplar)



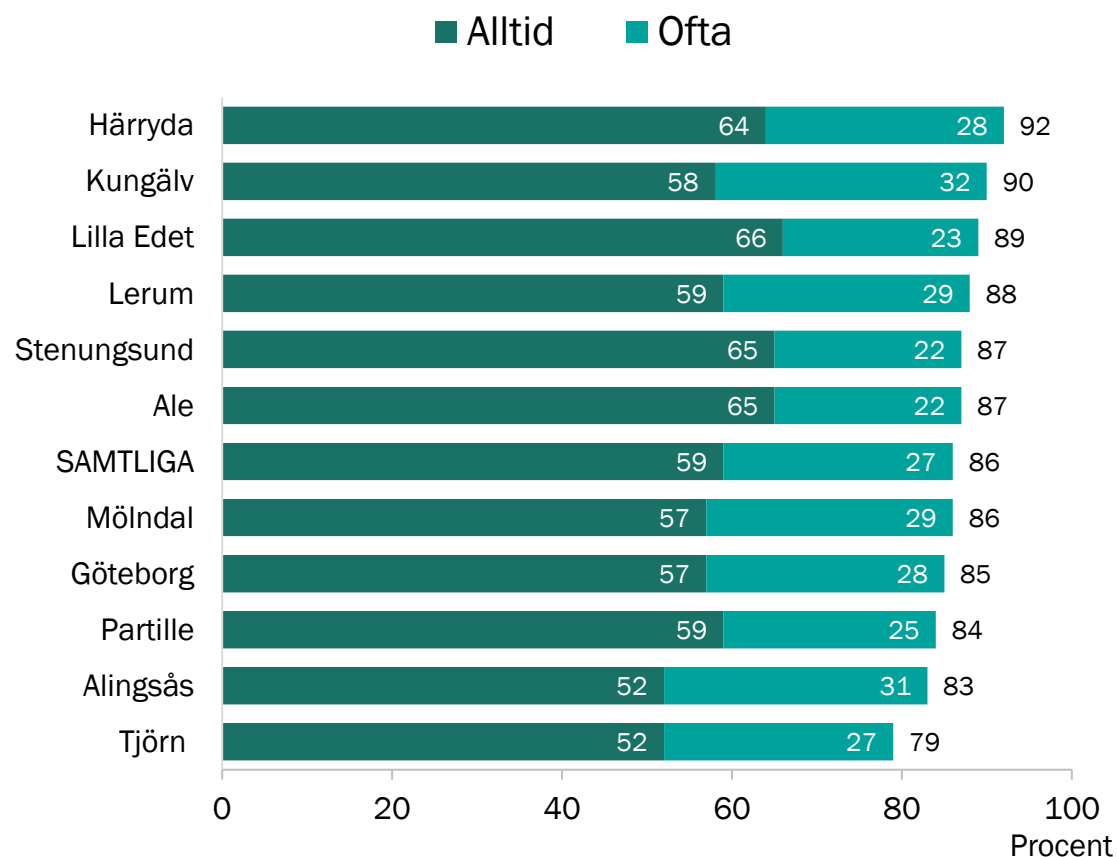
10. "Jag får hjälp med det som är viktigast för mig".



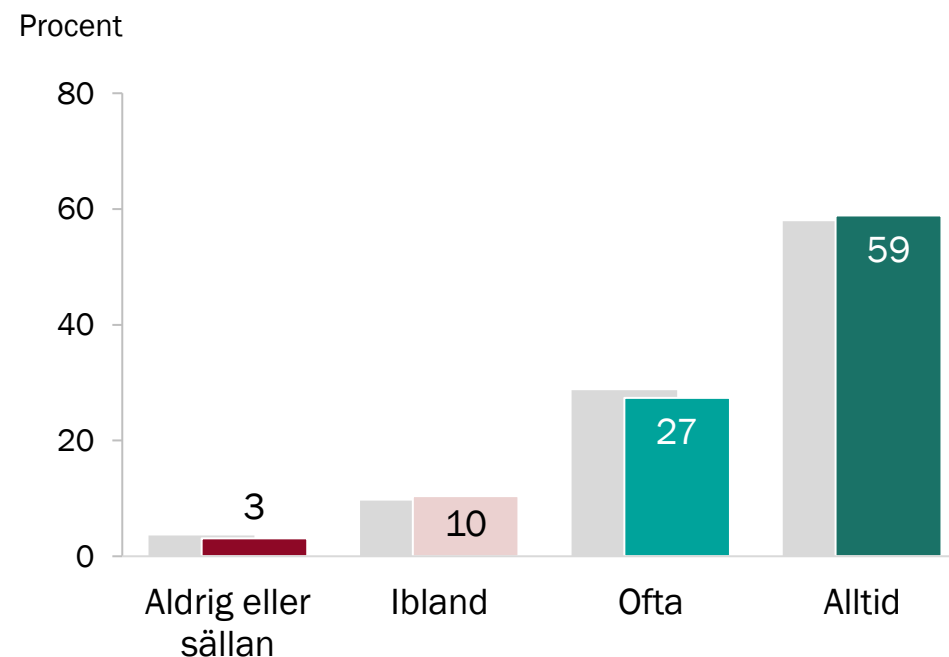
Svarsfördelning 2023 jämfört med 2022 (skuggade staplar)



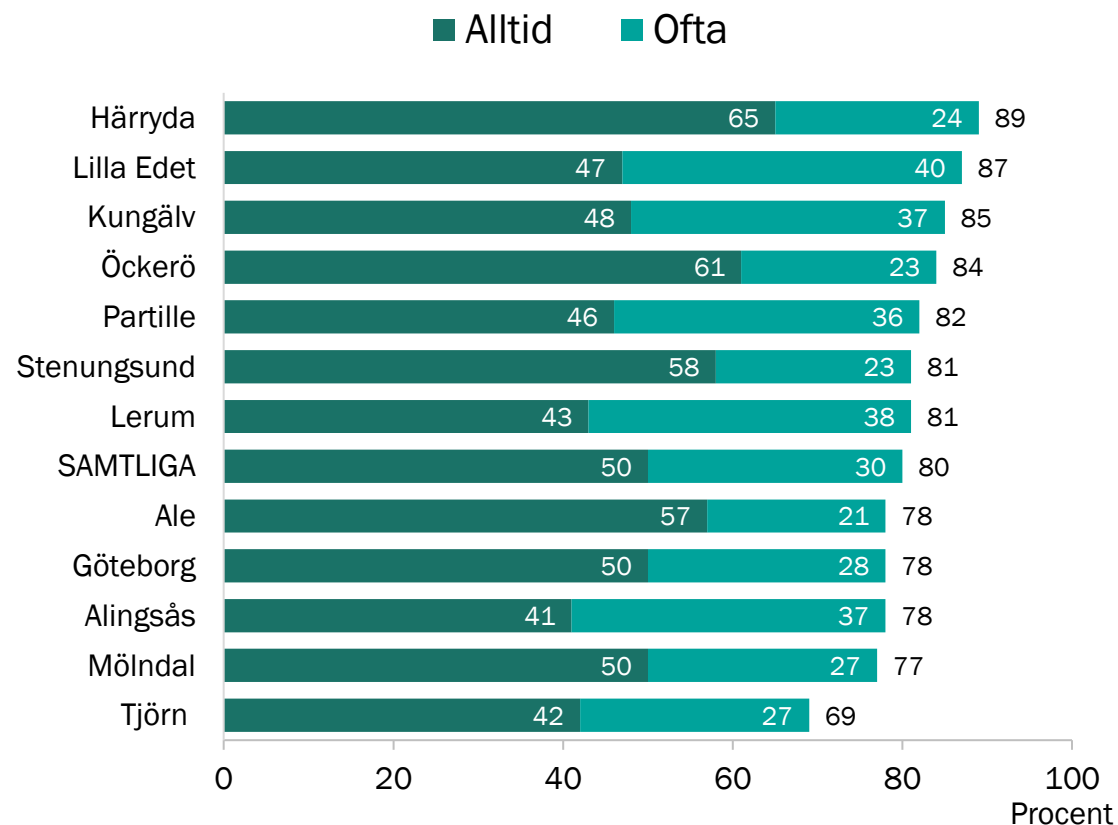
11. "Mina åsikter om min vård respekteras".



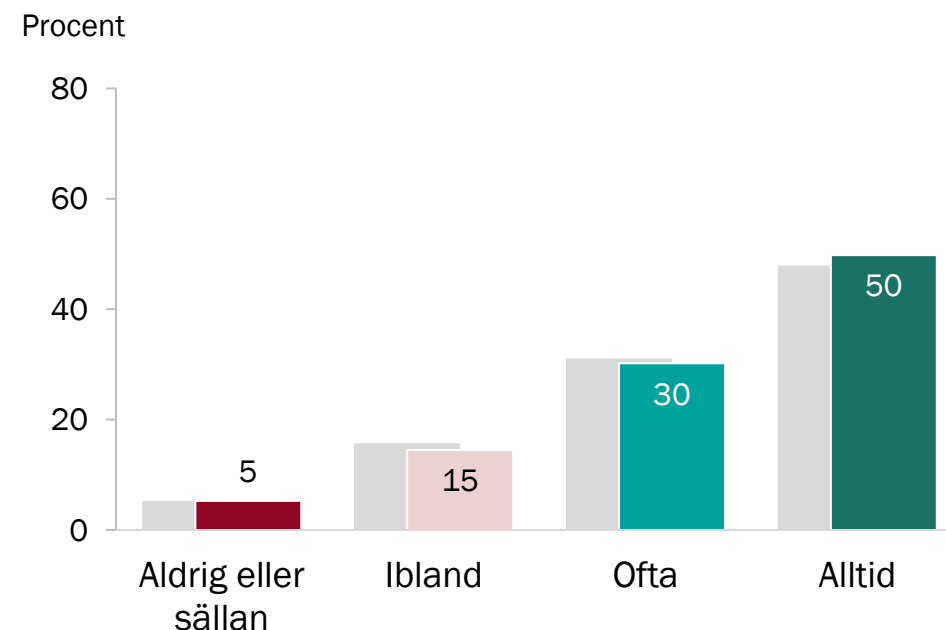
Svarsfördelning 2023 jämfört med 2022 (skuggade staplar)



12. "Min vård stärker min förmåga att hantera min sjukdom och behandling".



Svarsfördelning 2023 jämfört Med 2022 (skuggade staplar)



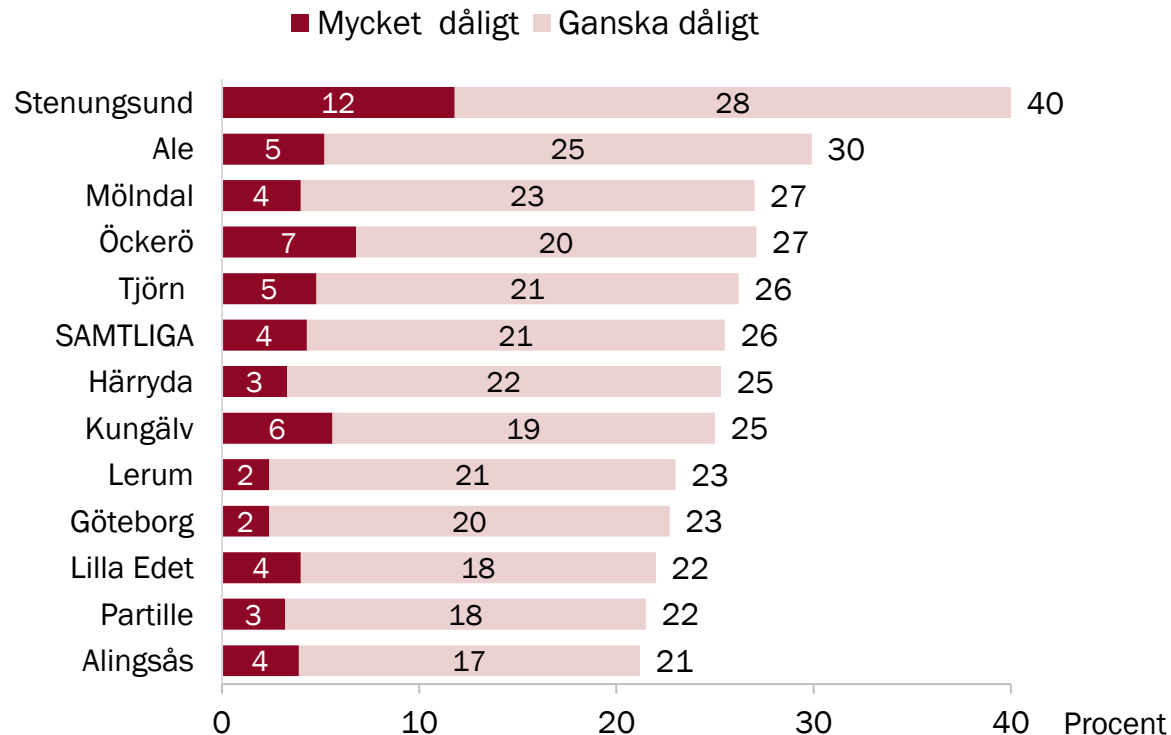
Bilagor

Om respondenterna i 2023 års undersökning

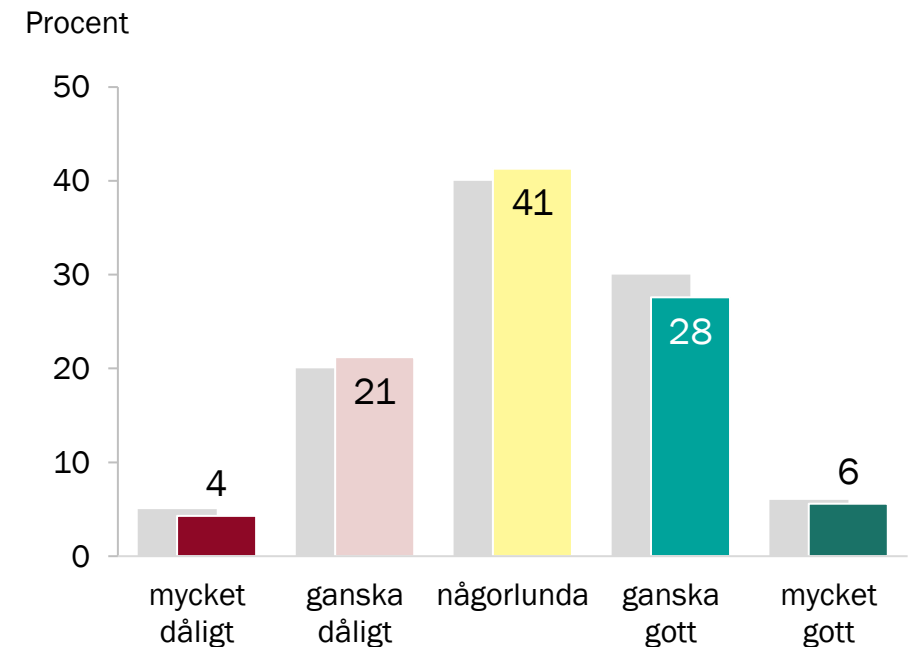
- Respondenternas medelålder var 80 år. Den yngste var 25 år och den äldste 106 år. Medelåldern var högst i Kungälv kommun (83 år) och lägst i Göteborg (78 år).
- 35 procent av respondenterna uppgav att de bor tillsammans med en annan vuxen. Andelen som bor ihop med en annan vuxen var högst i Härryda kommun (48 procent) och lägst i Alingsås kommun (28 procent).
- Av samtliga respondenter bedömde 25 procent att deras allmänna hälsotillstånd ganska eller mycket dåligt. Något fler respondenter svarade att deras allmänna hälsotillstånd var någorlunda eller ganska dåligt i 2023 års undersökning jämfört med 2022.
- Av samtliga respondenter svarade 41 procent att de har lätta besvär av oro eller ångest och 9 procent att de har svåra besvär. Något färre respondenter svarade att de har lätta eller svåra besvär av ångslan, oro eller ångest i 2023 års undersökning jämfört med 2022.
- 50 procent av respondenterna uppgav att de har insatser från hemsjukvården och hemtjänsten tre eller fler gånger per dygn. År 2022 var denna andel 52 procent.
- 42 procent av patienterna hade svarat på enkäten på egen hand. Det är tre procent färre än förra året. Oftast var det en anhörig som hjälpte till att besvara enkäten.

Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?

Andel som svarat ”mycket dåligt eller ”ganska dåligt”

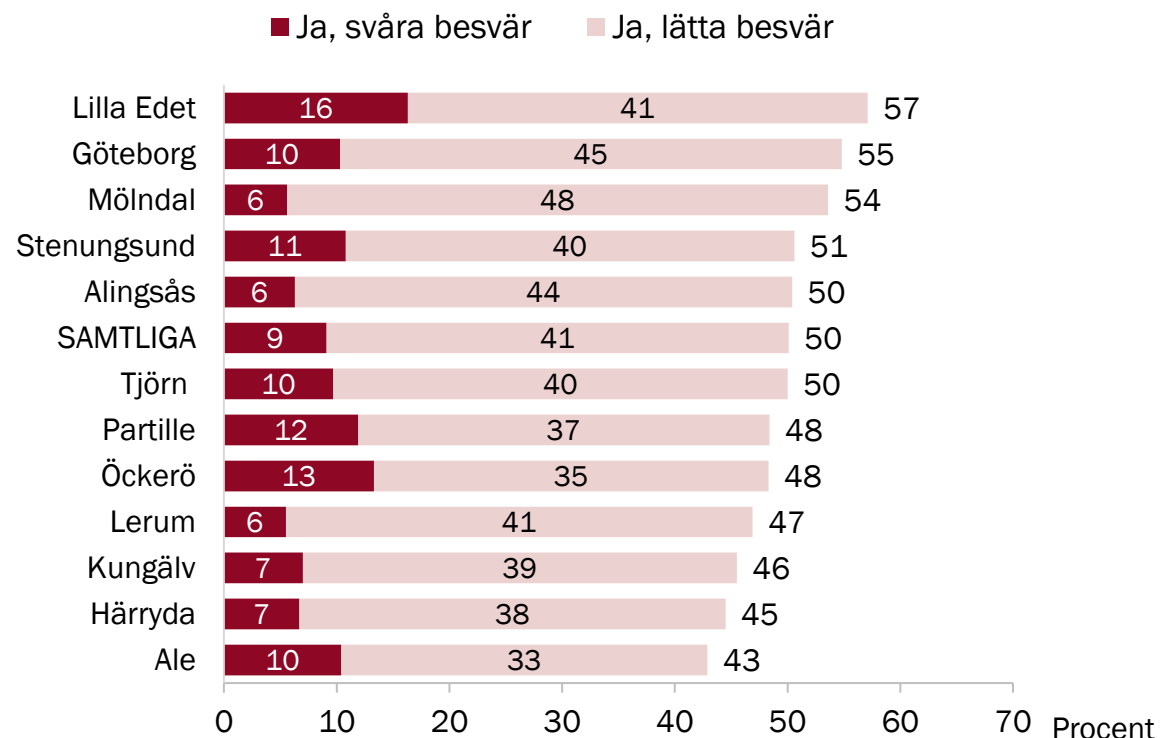


Svarsfördelning 2023 jämfört med 2022 (skuggade staplar)

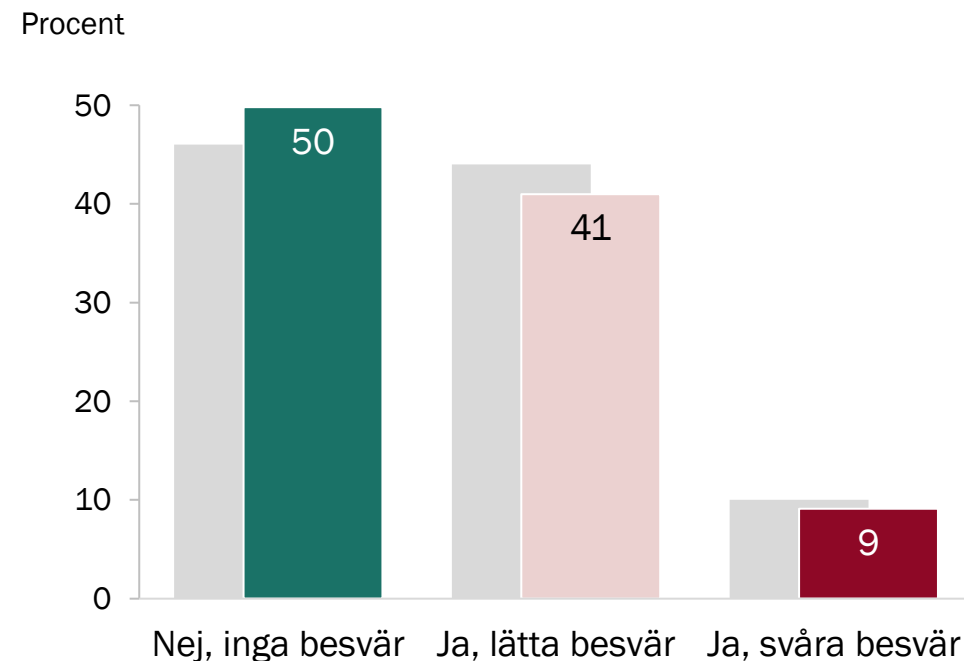


Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?

Andel som svarat "ja, svåra besvär" och "ja, lätta besvär"



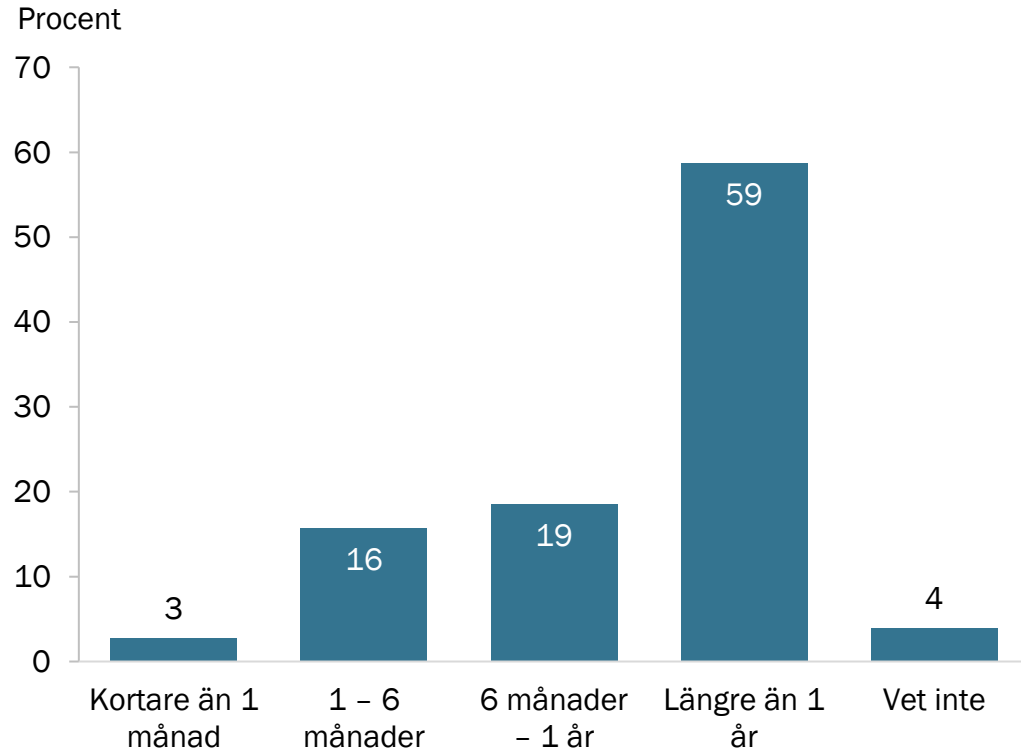
Svarsfördelning 2023 jämfört med 2022 (skuggade staplar)



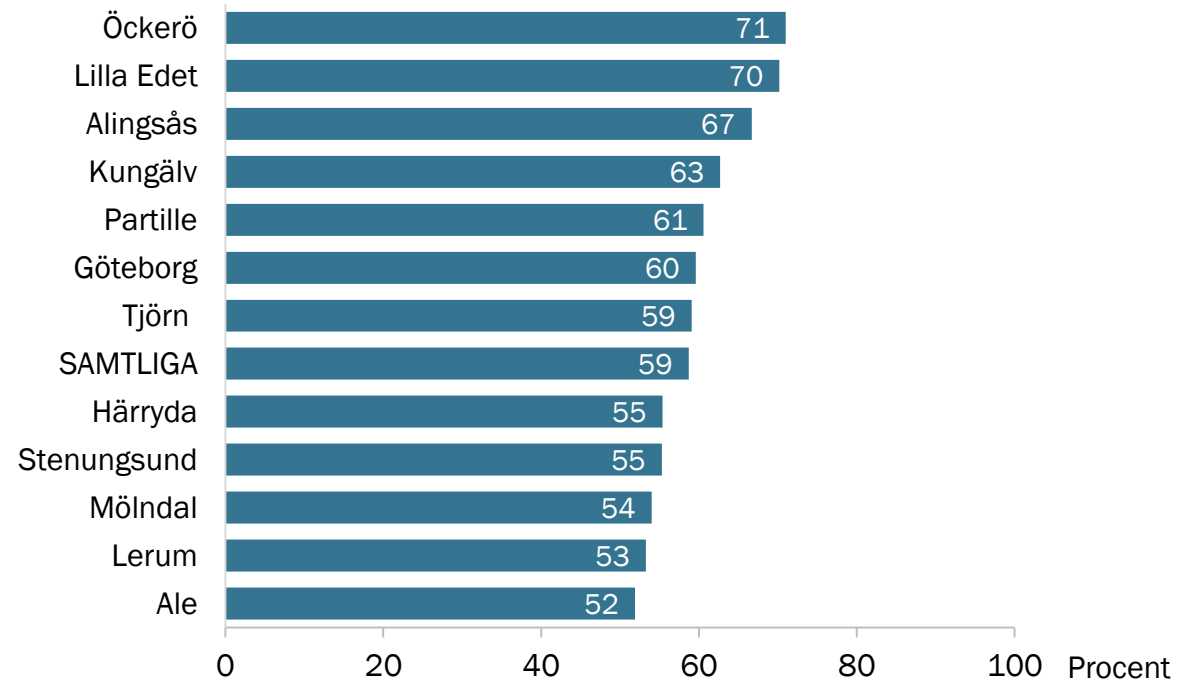
Hur länge har du haft insatser från hemsjukvården?

Svarsfördelning 2023

(frågan fanns inte med 2022)

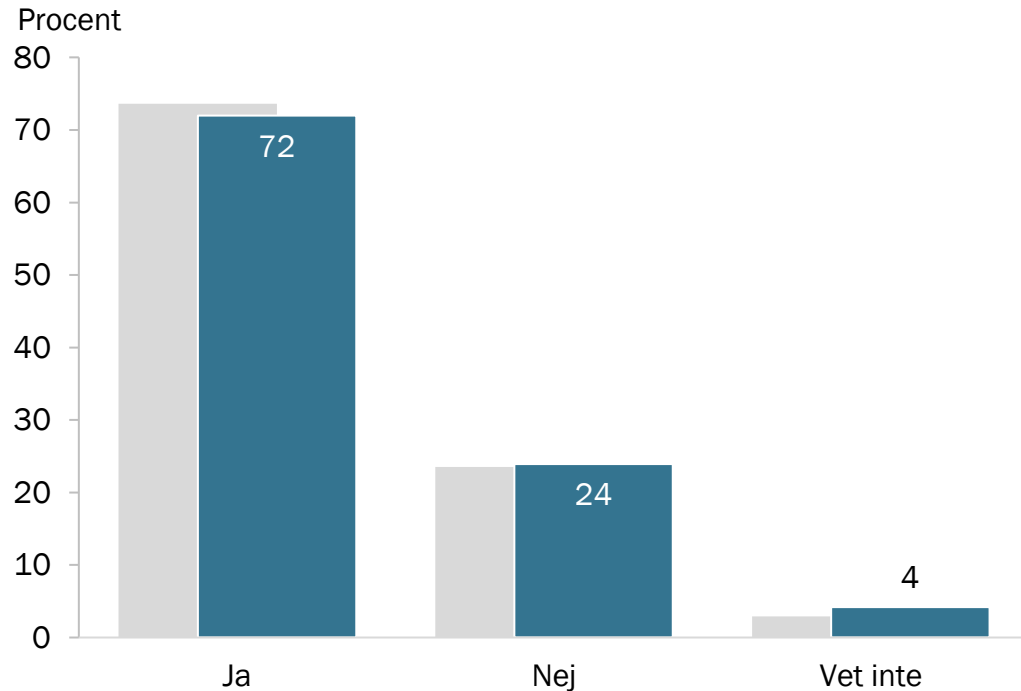


Andel som svarat "Längre än ett år"

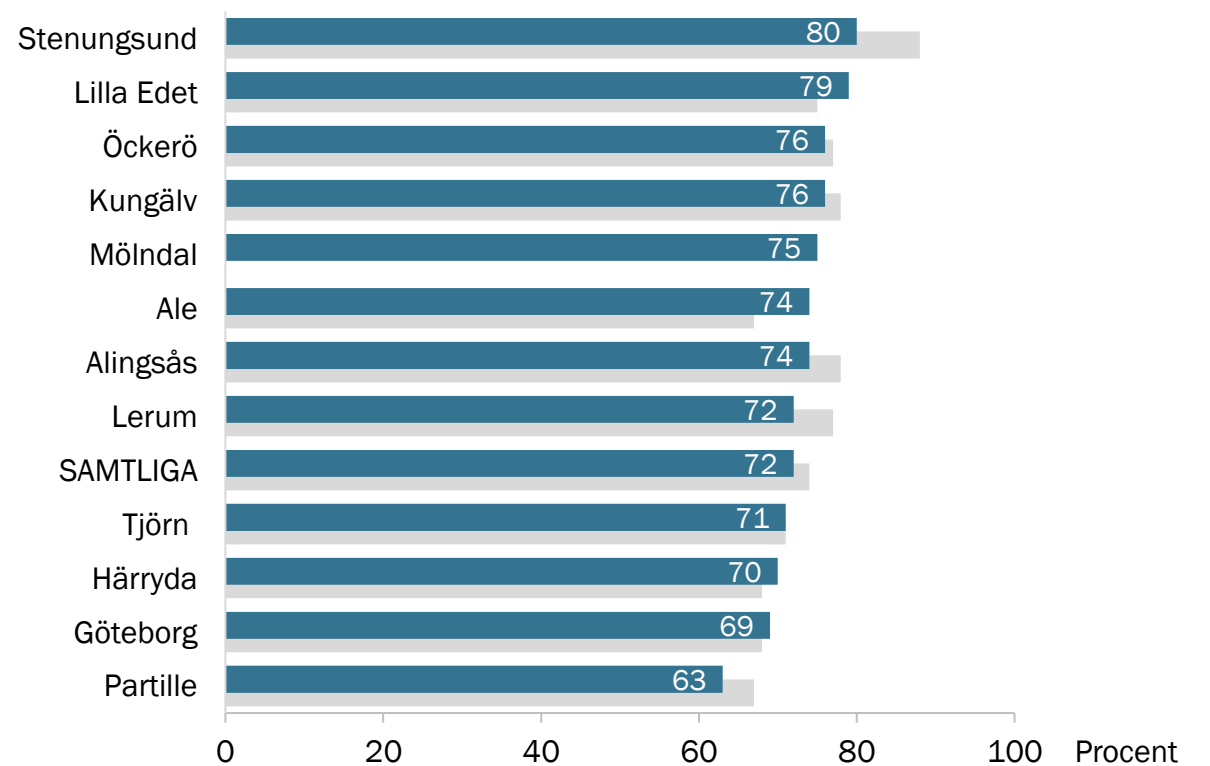


Har du utöver hemsjukvård även insatser från hemtjänsten?

Svarsfördelning 2023 och 2022 (skuggade staplar)



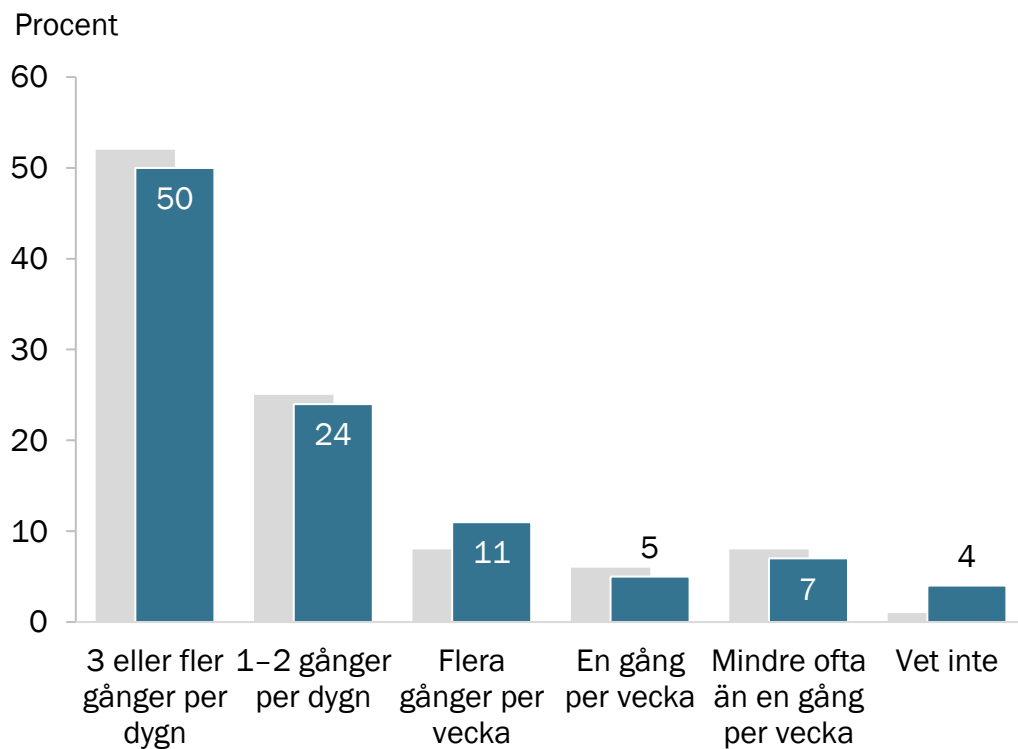
Andel som svarat ja 2023 jämfört med 2022 (skuggade staplar)



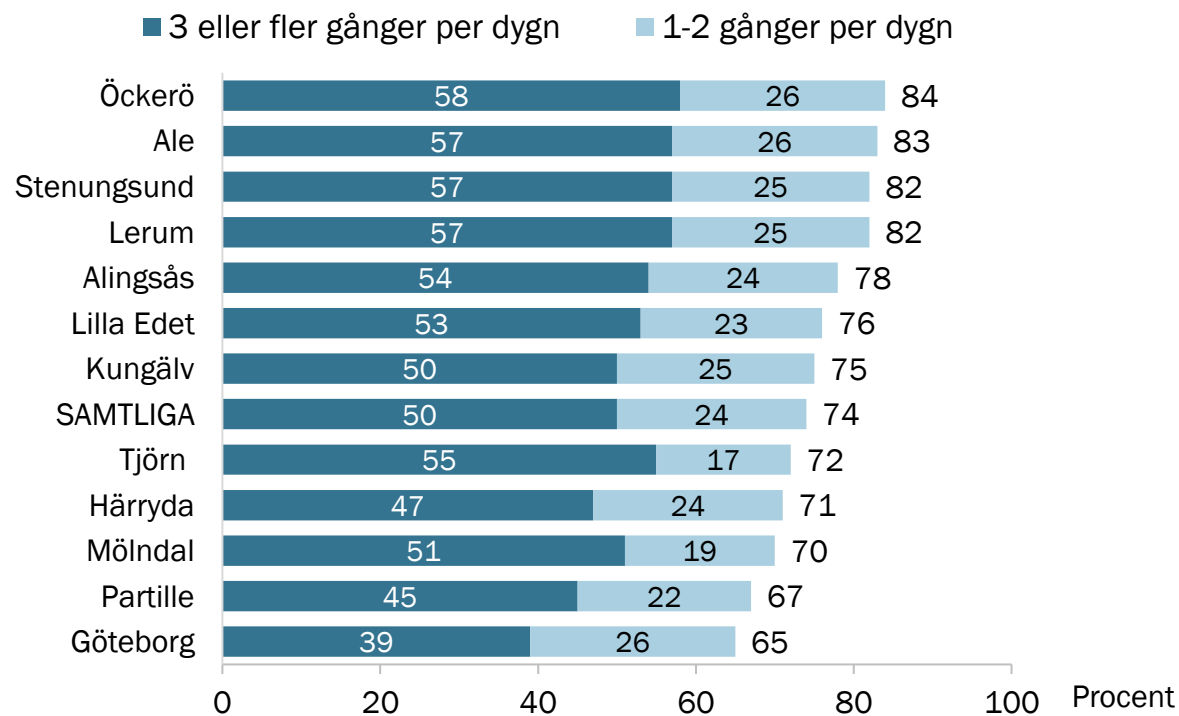
Hur ofta får du vård- eller omsorgsinsatser i hemmet?

Respondenterna ombads räkna med insatser som de får från hemsjukvården och hemtjänsten men *inte* insatser som görs av anhöriga.

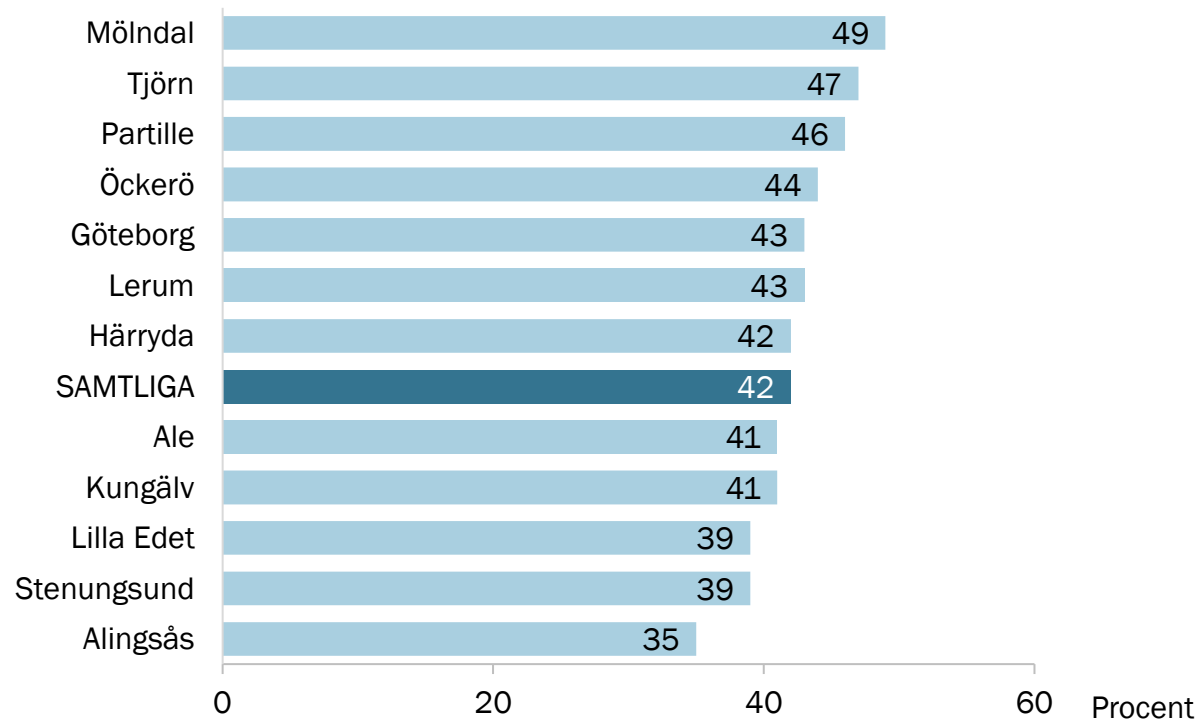
Svarsfördelning 2023 jämfört Med 2022 (skuggade staplar)



Andel som svarat "3 eller fler gånger per dygn" eller "1-2 gånger per dygn"



Andel patienter som besvarat enkäten *utan* hjälp av anhörig, god man, personal, vän, bekant eller annan person



Kommentar:

Av de som haft hjälp att besvara enkäten har 43 procent haft hjälp av en anhörig, 6 procent av personal, 2 procent av en vän eller bekant, 2 procent av god man eller förvaltare och 2 procent av annan person.

Modifierad PERCCI*

* Larsen, T. & Lydahl, D. (2022) *Hur personcentrerad är kommunal hälso- och sjukvård? Patienters och sjuksköterskors upplevelser.* FoU i Väst, Göteborgsregionen.

	Aldrig eller sällan	Ibland	Ofta	Alltid
De första sex påståendena rör personal som tar hand om dig i hemsjukvården, t ex sjuksköterska, arbetsterapeut och undersköterska.				
Personalen tar det jag säger på allvar.				
Personalen bemöter mig med vänlighet, som om jag betyder något för dem.				
Personalen märker när jag har bättre och sämre dagar.				
Jag har förtroende för personalen.				
Personalen förstår vilka områden i livet jag behöver hjälp med.				
Jag får tillräckligt med tid för att säga det jag vill säga till personalen om min hälsa och behandling.				
De sista sex påståendena rör din hemsjukvård totalt sett.				
Den vård och det stöd som jag får hjälper mig att vara optimistisk kring det som jag fortfarande kan göra.				
Jag har något att säga till om i beslut som fattas om min vård och omsorg.				
Personalen hjälper mig att samordna min vård.				
Jag får hjälp med det som är viktigast för mig.				
Mina åsikter om min vård och omsorg respekteras.				
Min vård och omsorg stärker min förmåga att hantera min sjukdom och behandling.				

Kontakt:
Theresa Larsen, analytiker

E-post: theresa.larsen@goteborgsregionen.se

Läs mer på goteborgsregionen.se/naravard